

# 1 Ansökningsformulär

## 1.1 Inbjudan

Välkommen att bli leverantör i Lidingö stads valfrihetssystem för hemtjänst.

För att bli godkänd som leverantör inom valfrihetssystemet lämnas en ansökan där alla krav är uppfyllda och har accepterats. Det får inte heller finnas någon uteslutningsgrund enligt 7 kap 1 § lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

Lidingö stad, omsorgs- och socialnämnden, kommer nedan att anges som staden alternativt beställaren. Sökande anges som sökande och/eller leverantör.

Omsorgstagaren anges ömsom som den enskilde eller kund.

## 1.2 Allmän orientering

[Avtalsvillkor](#)

### 1.2.1 Förfarande

Detta ansökningsförfarande sker enligt bestämmelserna i lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

### 1.2.2 Diarienummer

[Avtalsvillkor](#)

OSN/2023:244

### 1.2.3 Förfrågningsunderlag

Förfrågningsunderlaget består av detta dokument som innehåller ansökningsformulär och avtalsföreskrifter samt nedanstående bilagor:

- Bilaga 1 - Omsorgs- och socialnämndens verksamhetsmål
- Bilaga 2 – Ersättning hemtjänst
- Bilaga 3 – Schabloner för hemtjänstinsatser
- Bilaga 4 - Stadsövergripande rutin för Lidingö stads krisledningsorganisation
- Bilaga 5 - Riktlinjer för Lidingö stads arbete mot våld i nära relationer
- Bilaga 6 - Handlingsplan mot hedersrelaterat våld och förtryck
- Bilaga 7 - KLASSA - säkerhetskrav på IT-system för dokumentation inom SoL, LSS och HSL
- Bilaga 8 – Riktlinjer för anhörigstöd

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

## 1.2.4 Omfattning

[Avtalsvillkor](#)

Uppdraget omfattar alla service- och omsorgsinsatser som kan förekomma i ett biståndsbeslut om hemtjänst. I uppdraget ingår även larmutryckning, avlösning i hemmet och ledsagning.

Alla hemtjänstinsatser inklusive, larmutryckning, ledsagning och avlösning utförs under dag- och kvällstid 07.00 – 22.00 årets alla dagar. Kunden ska i samråd med leverantören avgöra när och hur beviljade insatser ska utföras.

Vägledande beskrivningar av vad som kan omfattas av respektive service- och omsorgsinsats framgår av Bilaga 3 – Schabloner för hemtjänstinsatser.

Leverantören förbinder sig att ge individuellt stöd till den enskilde utifrån omfattning i beviljad insats och uppdrag.

Under avtalstiden kan det i takt med digitaliseringens utveckling tillkomma olika former av trygghetsskapande teknik eller andra välfärdstekniska lösningar som kan komma att inrymmas i hemtjänstens uppdrag.

### Biståndsbedömt trygghetsboende

Valfrietssystemet innefattar även hemtjänst och trygghetslarm för nya kunder som flyttar in i biståndsbedömt trygghetsboende från och med 8 januari 2024. Stadens egen regi har ett särskilt ansvar att agera vid händelse av brandlarm i den enskildes bostad oavsett hemtjänstleverantör.

### 1.2.4.1 Målgrupp

[Avtalsvillkor](#)

Målgruppen är främst äldre personer över 65 år men även vuxna från 18 år kan beviljas insatsen.

Valfrietssystemet riktar sig mot de som bor eller vistas inom Lidingö stad och som har biståndsbeslut om hemtjänstinsatser, trygghetslarm, avlösning i hemmet ledsagning.

## 1.2.5 Underlag

[Avtalsvillkor](#)

Statistik om stadens befolkningsunderlag finns på [www.scb.se](http://www.scb.se).

Leverantör kan inom ramen för ett valfrietssystem inte garanteras några kunder.

## 1.2.6 Information om godkända leverantörer

Staden ger skriftlig och muntlig information om vilka leverantörer som är godkända inom valfrietssystemet. Information om godkända leverantörer finns även på stadens hemsida, [www.lidingo.se](http://www.lidingo.se) under "jämför service".

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

## 1.2.7 Handläggning och beslut om insats

[Avtalsvillkor](#)

Att besluta om hemtjänst och trygghetslarm är en biståndshandläggares uppgift.

När den enskilde valt leverantör skickar handläggaren ett uppdrag till leverantören i stadens verksamhetssystem. Av uppdraget framgår information om den enskildes stöd- och omsorgsbehov, uppgifter om uppdragets omfattning samt mål med insatsen.

Angiven tid för respektive insats utgår ifrån en beräknad snittid. Detta innebär att det ibland kan gå snabbare att genomföra en insats och ibland tar det längre tid. Detta kan också skilja sig mellan kunder samt utifrån varierande dagsform. Oavsett hur lång tid det tar baseras ersättningen på samma fasta belopp per beviljad insats. Inom ramen för uppdraget och den snittid som finns för varje insats planerar sedan leverantören genomförandet tillsammans med kunden. Se Bilaga 3 – Schabloner för hemtjänstinsatser.

## 1.2.8 Val av leverantör

[Avtalsvillkor](#)

När den enskilde har beviljats hemtjänst får den enskilde välja bland de godkända leverantörer som finns inom stadens valfrihetssystem.

## 1.2.9 Ickevalsalternativ

[Avtalsvillkor](#)

Staden har skyldighet att tillhandahålla ett ickevalsalternativ för de kunder som inte vill eller kan välja leverantör.

Ickevalsalternativet utgår från principen rullande schema vilket innebär att samtliga godkända leverantörer sätts upp på en turordningslista där leverantörerna turas om att utgöra ickevalsalternativet per kalendermånad. Aktuell turordningslista distribueras till godkända leverantörer årligen eller vid förändringar.

## 1.2.10 Byte av leverantör

[Avtalsvillkor](#)

Den enskilde har rätt att byta till annan leverantör om denne vill inom ramen för valfrihetssystemet. Det är biståndshandläggaren som ombesörjer bytet av leverantör och meddelar tidigare och ny leverantör om bytet.

Genomförande av byte av leverantör **ska** ske inom 7 dagar. bytet sista dag för bytet på en lördag, söndag eller annan helgdag äger byte av leverantör rum närmast följande vardag.

Vid byte av leverantör **ska** utföraren samverka med beställaren och ny leverantör. Leverantören **ska** underlätta den enskildes byte och säkerställa att god kvalitet och säkerhet bibehålls i samband med bytet.

## 1.3 Administrativa krav

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.3.1 Ansökans utformning

Hela ansökningsförfarandet sker på svenska och ansökan **ska** lämnas elektroniskt via e-Avrop.

Bifogade intyg och handlingar namnges så att det tydligt framgår vad det är, exempelvis CV – Anna Johansson, Utbildningsbevis - Anna Johansson.

Samtliga krav och villkor accepteras/besvaras vid ställda frågor i respektive avsnitt. Reservationer accepteras inte. För att säkerställa kommande tjänst och avtal är det av största vikt att sökande noga läser igenom hela förfrågningsunderlaget med bilagor. Staden förbehåller sig rätten att vid behov begära att handlingar även lämnas i form av papperskopior av original.

Sökande måste själv kontrollera att alla frågor är besvarade och att alla efterfrågade dokument är korrekt ifyllda och bifogade. En ansökan som är ofullständig eller som trots begäran om komplettering fortfarande inte är fullständig kommer att avslås. Leverantören har då möjlighet att ansöka på nytt.

### 1.3.2 Ansökan via e-Avrop

Staden strävar efter att förenkla anbudsarbetet för både sökande och upphandlande myndighet. Ansökan **ska** därför ges in elektroniskt via e-Avrop. Detta kan ske kostnadsfritt för sökanden.

För tillgång till upphandlingssystemet krävs inloggningsuppgifter som erhålls av sökande genom en registrering på upphandlingssystemets webbplats.

Efter registrering får sökanden omedelbar tillgång till systemet. Tekniska frågor om systemet ställs till e-Avrop.

Sökanden får genom upphandlingssystemet:

- Tillkommande information såsom svar på frågor från sökande
- Kontroll av att frågorna i upphandlingsdokumentet är besvarade

Om sökanden hämtar upphandlingsdokumentet på annat sätt än genom e-Avrops webbplats, ansvarar sökanden för att denne får del av all tillkommande information som rör upphandlingen.

### 1.3.3 Frågor och svar

Sökande kan ställa frågor via frågor- och svarsfunktionen i e-Avrop. Staden besvarar frågor via samma funktion.

Om sökande finner felaktigheter eller oklarheter i ansökningsformuläret kontaktas staden via frågor- och svarsfunktionen för rättelse. Endast skriftlig komplettering lämnad av staden är bindande för både staden och den sökande.

Sökande som erhållit ansökningsformuläret på annat sätt än genom e-Avrops webbplats ansvarar själv för att hämta eventuella frågor och kompletteringar.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.3.4 Rättelse av fel, förtydligande och komplettering

Vid begäran om komplettering av ansökan ska kompletteringen ha inkommit senast inom sju (7) dagar från begäran. Om kompletteringar inte lämnas eller är ofullständiga bedömer staden ansökan i befintligt skick med risk för att den då kan komma att avslås. Eventuella kompletteringar **ska** ske i e-Avrop.

### 1.3.5 Handläggning av ansökan

Då en ansökan har inkommit kontrolleras följande:

- att ansökan är korrekt och komplett besvarad och inte innehåller förbehåll.
- att sökande uppfyller de krav som anges i förfrågningsunderlaget och att samtliga krav har accepterats

Som en del av handläggningen kan staden kalla till ett möte/intervju där sökanden får redogöra för rutiner och arbetssätt. Sökande **ska** i samband med intervjun, visa upp samt redogöra för de rutiner som leverantören har för verksamheten, framför allt de rutiner som är ska-krav enligt förfrågningsunderlaget. Leverantören **ska** vid begäran lämna aktuella rutiner till staden i samband med intervjun eller när som helst under avtalstiden. Rutinerna **ska** vara kända för personalen. I samband med intervjun **ska** verksamhetsansvarig chef uppvisa utdrag ur belastningsregistret.

Såväl den skriftliga ansökan som intervjun utgör grund för bedömning av ansökan.

### 1.3.6 Handläggningstid

Staden handlägger ansökningar enligt nedan.

Sökande ska få ett beslut inom 6 månader från det att ansökan är komplett och eventuellt avtal börja gälla senast 30 dagar efter beslut.

### 1.3.7 Godkännande och avtalsskrivning

För att tilldelas avtal krävs att samtliga ställda ska-krav och villkor är uppfyllda. Snarast efter att beslut fattats om ansökan godkänns eller inte kommer sökande att underrättas om beslutet. En underrättelse skickas via e-Avrop till den som lämnat in ansökan.

Om sökande inte godkänns innehåller beslutet information om på vilka grunder sökandens ansökan avslagits samt information om hur denne kan söka rättelse. En sökande vars ansökan inte godkänns har möjlighet att inkomma med en ny ansökan. Vid ny ansökan från leverantör där avtalet sagts upp eller hävts på grund av brister i utförandet måste utföraren för att åter bli godkänd i ansökan visa att åtgärder har vidtagits för att bristerna inte ska upprepas.

Bindande avtal förutsätter att en skriftlig handling upprättats och undertecknats av båda parter.

Verksamheter i egen regi är direktkvalificerade i systemet.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.3.8 Elektronisk signering av avtal

Staden vill att behörig företrädare för leverantören signerar avtalet elektroniskt. Detta kan ske till exempel med en svensk e-legitimation utfärdad av bank.

När det är dags att signera avtalet skickar staden ett e-postmeddelande om detta till vald leverantör med instruktioner för hur signeringen går till.

[Kvalificeringskrav](#)

#### a. Kommer avtalstecknare kunna signera avtal elektroniskt?

☐ Ja

#### b. Om ja, ange för och efternamn på behörig företrädare.

Svar

### 1.3.9 Sekretess

Inkommen ansökan är i huvudregel offentlig. Av 31 kap. 16 § Offentlighets- och sekretesslagen (OSL) följer dock att sekretess gäller för uppgift i ansökan som rör sökandens affärs- eller driftsförhållanden, om det av särskild anledning kan antas att sökanden lider skada om uppgiften röjs. Anser sökande att uppgifter i ansökan ska omfattas av sekretess uppmanas sökande precisera vilka uppgifter detta gäller och en motivering till på vilket sätt sökanden skulle skadas om uppgifterna lämnades ut.

Sekretessprövning görs när någon begär att få ut handlingen.

[Informationsfråga](#)

#### Om sekretess begärs lämna precisering och motivering nedan.

Svar

### 1.4 Krav på sökande/leverantör

[Avtalsvillkor](#)

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.4.1 Allmänt

[Avtalsvillkor](#)

Kompetens- och verksamhetskrav i förfrågningsunderlaget gäller för leverantören både som sökande och som utförare under uppdraget.

Sökande och berörd personal hos sökande eller hos eventuell underleverantör ska vara väl förtrogen med de lagar och förordningar som gäller inom området samt de föreskrifter, allmänna råd och rekommendationer som Socialstyrelsen utfärdar och utföra insatsen i enlighet med detta.

Leverantören ska kontinuerligt uppdatera sig om förändringar och nyheter inom lagstiftning, förordningar och föreskrifter. Vidare ska leverantören vara väl förtrogen med och arbeta för att uppnå omsorgs- och socialnämndens mål för verksamhetsområdet, se bilaga 1.

### 1.4.2 Grunder för att utesluta en ansökan i enligt med 7 kap. LOV

[Avtalsvillkor](#)

Sökande får uteslutas vid ansökan och pågående avtal med leverantör kommer att hävas, om staden får kännedom om att någon av förutsättningarna i 7 kap 1 § LOV föreligger.

[Kvalificeringskrav](#)

### Försäkras att sökande saknar skäl för uteslutning enligt ovan?

☐ Ja

### 1.4.3 Krav på förtroende

[Avtalsvillkor](#)

Har sökande genom lagakraftvunnen dom dömts för brott medför detta att sökande ska uteslutas om brottsligheten har relevans för yrkesutövningen. Detta innefattar sådana brott som enligt 13 kap. 1 § lagen (2016:1145) om offentlig upphandling kan föranleda uteslutning.

Vid bedömningen beaktar staden när i tiden den uteslutningsgrundande omständigheten ägde rum liksom om leverantören vidtagit åtgärder för att återställa sin tillförlitlighet.

Uteslutning kan också ske om en företrädare för sökanden har begått en uteslutningsgrundande handling.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.4.4 Registrering, skatter och avgifter

[Avtalsvillkor](#)

Sökande **ska** uppfylla krav på registrering i Sverige. Sökande **ska** i förekommande fall vara registrerad i aktiebolags- eller handelsregister, ha F-skattsedel och vara registrerad för arbetsgivaravgifter.

På begäran **ska** sökande ge in bevis på att denne uppfyller dessa krav.

Om det under avtalstiden uppdagas att leverantören eller samarbetspart/underleverantör underlåtit att vid ett eller fler tillfällen betala förfallen skatt, sociala avgifter eller inte lämnat årsredovisning kan det vara grund för uppsägning av avtalet.

För stiftelse, ekonomisk eller ideell förening **ska** stadgar samt protokoll som visar vilka personer som ingår i styrelsen och vem/vilka som är firmatecknare bifogas ansökan.

#### a. är sökande organiserad som en stiftelse, ekonomisk eller ideell förening?

☐ Ja ☐ Nej

[Informationsfråga](#)

#### b. Om "ja", bifoga stadgar och protokoll enligt krav ovan.

 Ingen fil bifogad

### 1.4.5 Ekonomisk och finansiell ställning

[Avtalsvillkor](#)

Sökande **ska** ha en tillräcklig ekonomisk och finansiell ställning för att kunna fullgöra sina skyldigheter enligt avtalet.

Sökande **ska** ha minst rating Medel risk enligt Creditsafes ratingmodell eller likvärdig rating enligt annan modell. I de fall ratingen är lägre eller saknas uppfyller leverantören ändå kravet på ekonomisk kapacitet om denne ger in annan fullgod bevisning på detta. Sådana bevis kan bestå av årsredovisning, bankgaranti, revisorsintyg eller annan lämplig bevisning. Saknar ansökan bevis på rating/ekonomisk kapacitet kommer staden att begära komplettering eller ta in sådan utredning på egen hand.

Rating prognostiserar risken att företaget blir insolvent inom 12 månader. Creditsafes ratingmodell har följande ratingintervaller:

Kreditvärdighet (poäng) Kreditvärdighet (förklaring).

1. 80 - 100 Mycket låg risk
2. 60 - 79 Låg risk
3. **40 - 59 Medel risk**
4. 15 - 39 Hög risk
5. 0 - 14 Mycket hög risk



**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.4.6 Åberopa andra företags kapacitet

[Avtalsvillkor](#)

En sökande får vid behov åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet i ansökan. Sökanden **ska** genom att tillhandahålla ett åtagande från företagen i fråga eller på annat sätt kunna visa att sökanden kommer att förfoga över nödvändiga resurser när kontraktet ska fullgöras.

Bevis bifogas ansökan.

[Informationsfråga](#)

#### a. Avser ni åberopa andra företags kapacitet?

Svar

[Informationsfråga](#)

#### b. Om ja, bifoga bevis från företaget vars kapacitet åberopas nedan.

 Ingen fil bifogad

Kommentar / Förtydligande

### 1.4.7 Teknisk förmåga och kapacitet

[Avtalsvillkor](#)

Sökande ska ha dokumenterad erfarenhet av verksamhetsområdet.

Till ansökan ska bifogas en presentation av:

- En kort beskrivning av verksamheten, företagets organisation, funktioner och roller inom ledning.
- Verksamhetens lokala organisation efter uppstart samt nyckelpersoners ansvar och uppdrag.
- Verksamhetsinriktning som är ändamålsenlig för uppdragets genomförande.
- Vilken/vilka arbetsmetod/er som sökanden kommer använda sig av. Om metoden inte finns i Socialstyrelsens metodguide eller inte är anpassad till vård- och omsorgsboende ange relevant vetenskaplig studie för er valda metod.

Verksamhetspresentationen **ska** bifogas ansökan. Presentationen **ska** styrka att företaget klarar ett uppdrag av den storleksordning som uppdraget/uppdragen innebär enligt ställda krav.

#### a. Bifoga verksamhetspresentation enligt ovan.

 Ingen fil bifogad

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

 Kvalificeringskrav**b. Ange vilken/vilka arbetsmetod-er som ni använder er av**

Svar

**1.4.8 Ägarförhållanden** Avtalsvillkor

Sökande **ska** bifoga beskrivning gällande ägarförhållanden inom företaget och inom koncern om företaget ingår i en sådan.

Är sökande ett aktiebolag bifogas bolagsstämmeprotokoll och utdrag ur aktiebok. Ägarförhållande i handelsbolag eller kommanditbolag styrks genom bolagsavtal.

 Kvalificeringskrav**Bifoga beskrivning enligt ovan** Ingen fil bifogad**1.4.9 Referensuppdrag** Avtalsvillkor

Sökande **ska** lämna, två (2) av varandra, oberoende referenser som avser liknande uppdrag till omfattning och innehåll som utförts under de tre (3) senaste åren räknat från dagen för ansökan. Referenserna **ska** vara kommuner. Referens kan också avse ett pågående uppdrag om uppdraget pågått i minst sex (6) månader räknat från dagen för ansökan.

För de fall sökande under ovan angivna tider utfört liknande uppdrag för stadens räkning **ska** den ena referensen vara staden. Referenserna **ska** anges med namn, e-post, telefonnummer, titel samt tjänsteställe.

Referenserna **ska** bekräfta sökandens yrkesmässiga skicklighet och lämplighet inom verksamhetsområdet.

Den som uttalar sig får inte stå i jävsförhållande till sökanden. Personen **ska** ha samtyckt till att vara referens.

Nybildat företag kan lämna personliga referenser enligt ovan som avser verksamhetsansvarig.

 Kvalificeringskrav**a. REFERENSUPPDRAG 1 - Beskriv uppdragets omfattning:**

Svar

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

Kvalificeringskrav

**b. REFERENSUPPDRAG 1 - Ange referent med namn, e-post, telefonnummer, titel:**

Svar

Kvalificeringskrav

**c. REFERENSUPPDRAG 2 - Beskriv uppdragets omfattning:**

Svar

Kvalificeringskrav

**d. REFERENSUPPDRAG 2 - Ange referent med namn, e-post, telefonnummer, titel:**

Svar

**1.4.10 Geografiskt område**

Avtalsvillkor

Leverantören är skyldig att utföra hemtjänstinsatser inom hela Lidingö stad.

**1.4.11 Kapacitetstak**

Avtalsvillkor

Sökande **ska** ange ett kapacitetstak. Leverantörens kapacitetstak anges i antal biståndsbedömda timmar per månad. Leverantören kan ändra kapacitetstaket under kontraktstiden.

Vid utökning eller minskning av kapacitetstaket **ska** leverantören skriftligen meddela staden detta senast en (1) månad innan förändringen ska träda i kraft.

Minskning av kapacitetstak innebär att utföraren inte kan ta nya kunder förrän leverantören understigit angivet kapacitetstak.

Kvalificeringskrav

**Ange kapacitetstak nedan.**

Svar

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

## 1.4.12 Skyldighet att ta emot uppdrag

[Avtalsvillkor](#)

Leverantör får inte inom angivet geografiskt område och kapacitetstak tacka nej till nya uppdrag. Leverantören får inte heller begränsa genomförandet av insatser till vissa dagar och tider på dygnet, till exempel exkludera uppdrag på kvällar och helger.

## 1.4.13 Lokaler och inventarier

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ansvarar för och bekostar själv de lokaler som behövs för verksamheten. Lokalerna **ska** uppfylla lagstadgade krav på arbetsmiljö, tillgänglighet och säkerhet. Lokalerna ska även vara fysiskt tillgängliga för verksamhetens målgrupp.

Leverantören **ska** stå för kostnader för inventarier och annan utrustning som behövs för verksamheten, till exempel för att dokumentera och kommunicera. Detta kan innefatta elektroniska hjälpmedel såsom dator, fax, tjänstetelefoner, läsplattor, internetuppkoppling m.m.

Leverantören **ska** ha kunskap, verktyg och teknisk utrustning för att erbjuda och stötta kunder i digital delaktighet samt för att kunna samverka med andra yrkesgrupper och anhöriga digitalt hemma hos kund.

Tjänstetelefoner **ska** i förekommande fall förses med en lösning för Mobile Device Management (MDM).

## 1.4.14 Teknisk försörjning

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören tecknar och bekostar själv abonnemang och leveransavtal för nödvändig teknisk försörjning.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

## 1.4.15 IT-system och IT-säkerhet

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** ha ett verksamhetssystem för att föra och förvara social dokumentation på ett säkert sätt i enlighet med krav i dataskyddsförordningen, se bilaga 7 – KLASSA, säkerhetskrav på IT-system för dokumentation inom SoL, LSS och HSL.

Staden har ett verksamhetssystem i vilken leverantören **ska** ta emot uppdrag, importera eller upprätta genomförandeplan, registrera frånvaro gällande ej utförda insatser samt ta emot synpunkter och klagomål.

Leverantören **ska** genomgå av staden anordnade utbildningar för att få tillgång till verksamhetssystemet. Leverantören åtar sig att tillsammans med Stadens IT-enhet säkerställa åtkomst av verksamhetssystemet via säkert behörighetssystem. Stadens IT-enhet ombesörjer behörighet, användar- id och utbildning för utföraren och dess personal i stadens aktuella verksamhetssystem. Leverantören ansvarar för att rätt personal har rätt behörighet till verksamhetssystemet samt mobilt bank-ID för att kunna logga in. När berörd personal slutar sin anställning **ska** leverantören omedelbart skriftligen meddela detta till IT-enheten för att avsluta behörigheten.

Leverantören får inte kopiera uppgifter i verksamhetssystemet till något annat register eller verksamhetsprogram.

Leverantören **ska** ha bredbandsanslutning och webbläsare som har den kapacitet som de av staden anvisade systemen kräver.

Leverantören ansvarar för sina egna driftskostnader, investeringar och inköp av nödvändig utrustning, eventuellt integreringsarbete med stadens system samt löpande utbildning av sina anställda.

Leverantören förbinder sig att följa stadens anvisningar och riktlinjer för informationssäkerhet, bland annat krav på svensk IP-adress och e-tjänstekort (SITHS) eller liknande, som kan komma att behövas för tillgång/nyttjande av stadens verksamhetssystem.

Om kontraktet mellan staden och leverantören upphör avslutas utförarens behörighet till behörighetssystem och verksamhetssystem.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

## 1.4.16 Kvalitetsledningssystem

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** tillämpa ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, som uppfyller de krav som ställs i Socialstyrelsens föreskrift (SOSFS 2011:9) "Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete", som är anpassat till leverantörens verksamhet, i det dagliga arbetet.

Kvalitetsledningssystemet **ska** även uppfylla kraven i SOSFS 2014:5, "Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS".

I leverantörens ansvar ingår att identifiera, upprätta och implementera de processer och rutiner som behövs samt att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.

Kvalitetsledningssystemet **ska** följas upp, utvärderas och utvecklas kontinuerligt utifrån verksamhetens behov och eventuella förändringar i Socialstyrelsens föreskrift.

Leverantören **ska** ha en rutin för egenkontroller.

Leverantörens kvalitetsledningssystem **ska** bifogas ansökan och på begäran redovisas vid ett eventuellt möte som staden bjuder in till.

[Kvalificeringskrav](#)

## Bifoga kvalitetsledningssystem enligt ovan

 Ingen fil bifogad

## 1.4.17 Miljöarbete

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** eftersträva att minimera verksamhetens miljöpåverkan genom att:

- använda miljövänliga alternativ om städmaterial eller skyddsmaterial köps in till egna lokaler.
- verka för en sparsam bilkörning och följa upp bränsleförbrukningen.
- källsortera kundens avfall i den utsträckning som det finns förutsättningar för i den fastighet där kunden bor och i närområdet.
- lämna miljöfarligt avfall på miljöstation.
- bidra till minskad energianvändning.

Leverantören **ska** ha kännedom om och sträva efter att följa stadens miljöprogram. Miljöprogrammet finns på stadens hemsida: [www.lidingo.se](http://www.lidingo.se)

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

## 1.4.18 Funktionshinderpolitiskt arbete

 Avtalsvillkor

Leverantören **ska** ha kunskaper om och följa FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och Sveriges nationella mål och inriktning med funktionshinderpolitiken.

Leverantören **ska** arbeta utifrån ett funktionsrättsperspektiv vilket innefattar rätten för varje individ att kunna fungera i olika situationer, oavsett funktionsnedsättning eller vilka hinder som finns inom olika samhällsområden. Leverantören **ska** inom ramen för sitt uppdrag verka för att den enskilde får det individuella stöd den behöver för att få jämlika möjligheter till trygghet, självständighet och delaktighet i sin dagliga livsföring och i samhällslivet. Stödet **ska** kompensera funktionsnedsättning och brister i tillgänglighet i omgivningen.

Leverantören **ska** ha kännedom om stadens funktionshinderpolitiska program som finns på stadens hemsida:

[www.lidingo.se](http://www.lidingo.se)

## 1.4.19 Tillstånd

 Avtalsvillkor

Leverantören **ska** ha erforderliga tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för den/de verksamhet/er som leverantören bedriver och som ansökan avser.

I de fall leverantören anlitar en underleverantör **ska** också underleverantören ha erforderliga tillstånd från IVO för de tjänster som utförs i den enskildes hem.

Till ansökan **ska** aktuellt tillstånd bifogas. Leverantör **ska** under kontraktstiden inkomma med eventuella nya tillstånd som föranletts av förändringar.

I de fall IVO har genomfört en tillsyn i verksamheten **ska** tillsynsrapport bifogas ansökan.

Ett tillstånd från IVO innebär inte att sökande är garanterad att få teckna avtal med staden. Staden kan ställa ytterligare krav i förfrågningsunderlaget.

 Kvalificeringskrav

## Bifoga IVO-tillstånd enligt ovan.

 Ingen fil bifogad

## 1.4.20 Värdegrund

 Avtalsvillkor

Leverantören **ska** ha en tydlig värdegrund och bedriva ett aktivt värdegrundsarbete inom verksamheten. Leverantörens värdegrundsarbete **ska** utgå från Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre (SOSFS 2012:3).

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.4.21 Verksamhetsansvarig för daglig drift

[Avtalsvillkor](#)

Den person som ansvarar för verksamhetens dagliga ledning benämns som verksamhetsansvarig. Leverantören ansvarar för att verksamheten har den ledning och organisation som krävs för att utföra uppdraget under hela avtalsperioden. Leverantören **ska** säkerställa att verksamhetsansvarig är väl insatt i aktuella styrdokument samt har ingående kunskaper om gällande lagstiftning, förordningar, föreskrifter, allmänna råd, nationella handlingsprogram/riktlinjer och praxis som gäller för verksamheten.

Verksamhetsansvarig **ska** finnas på plats i verksamheten i tillräcklig omfattning för att säkerställa det systematiska ledningsarbetet. Vad som avses med tillräcklig omfattning bedöms i samband med ansökan och löpande under avtalstiden. I bedömningen tas hänsyn till omfattning av verksamhet, antal kunder, medarbetare och den fysiska närvaron.

Leverantörens personal **ska** ha tillgång till arbetsledning under den tid verksamheten pågår. Verksamhetsansvarig **ska** finnas tillgänglig för staden på vardagar under kontorstid. Vid verksamhetsansvariges kortare frånvaro **ska** ersättare ges mandat att fatta beslut. Vid extraordinära situationer ska verksamhetschef eller företrädare för företagsledning kunna nås dygnet runt alla veckans dagar.

I ansvaret för daglig drift ingår bland annat att:

- organisera, leda och samordna arbetet så att den enskilde tillförsäkras stöd och omsorg av god kvalitet
- verksamheten planeras, utvärderas och utvecklas i takt med ny lagstiftning, nya forskningsresultat och resultat från tillsyn/uppföljningar
- verksamheten kännetecknas av god etik och ett respektfullt bemötande
- personal med lämplig utbildning och erfarenhet rekryteras och introduceras
- personalens behov av kompetensutveckling och handledning bevakas samt tillgodoses
- skapa och upprätthålla en god arbetsmiljö

Det ovan nämnda är exempel på uppgifter och är inte avsett att vara en uttömmande beskrivning. De uppgifter som ingår i ett aktivt och nära ledarskap kan variera. I fokus är vad som behövs för att stödja och leda medarbetarna så att den omsorg som chefen ansvarar för kan bedrivas med en god kvalitet.

**Krav på kompetens för verksamhetsansvarig:**

IVO som utfärdat tillstånd för verksamheten reglerar inte specifika krav på föreståndarens kompetens eller lämplighet.

Det finns ett generellt krav på att personalen, inklusive föreståndaren, **ska** ha lämplig utbildning och erfarenhet (3 kap. 3 § SoL). Det **ska** finnas en föreståndare som ansvarar för det dagliga arbetet och säkerställer att verksamheten håller god kvalitet. Den aktör som ansöker om IVO-tillstånd anmäler till IVO vem som är tänkt att förestå verksamheten.

Den som ansvarar för den dagliga driften **ska** enligt Lidingö stads krav ha:

- Examen från högskola inom socialtjänstområdet och/eller hälso- och sjukvård exempelvis socionomutbildning, social omsorgslinje eller sjuksköterskeutbildning, motsvarande minst tre (3) års heltidsstudier.
- Minst två (2) års erfarenhet inom äldreomsorgen på heltid under de senaste fem (5) åren.
- Minst ett (1) års erfarenhet av arbetsledning eller biståndshandläggning.



**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

- Genomgått en kurs i socialrätt om minst 7,5 HP om grundutbildning inte innehållit kurs i socialrätt.

Om verksamhetsansvarig saknar examen inom socialtjänstområdet **ska** denne ha annan relevant högskoleutbildning och minst två (2) års arbetslivserfarenhet på heltid inom socialtjänstområdet och/eller hälso- och sjukvård som av staden bedöms vara tillräcklig för att uppfylla kompetenskraven.

Den ansvarige **ska** även ha:

- Minst 3 års sammanhängande praktisk erfarenhet som arbetsledare (ekonomi-, personal- eller verksamhetsansvar) heltid inom äldreomsorg, psykiatri och/eller inom omsorgen för personer med funktionsnedsättning som har insats enligt SoL eller LSS. Erfarenheten ska vara förvärvad under de senaste 5 åren.
- Genomgått en kurs i socialrätt om minst 7,5 HP om grundutbildning inte innehållit kurs i socialrätt.

Utbildningar som är genomförda i annat land än Sverige **ska** vara validerade av behörig myndighet.

Till ansökan **ska** följande bifogas:

- CV som visar att kraven uppfylls enligt ovan. Av CV ska framgå arbetsgivare, anställningstid (fr.o.m. och t.o.m. år och månad), tjänstgöringsgrad, benämning på tjänsten och arbetsuppgifter. På begäran **ska** anställningsbevis, intyg, betyg etc. som styrker erfarenheten uppvisas.
- Examensbevis från genomförd högskoleutbildning.
- Eventuell yrkeslegitimation.

 Kvalificeringskrav

## Ange namn och kontaktuppgifter för verksamhetsansvarig nedan.


Svar

 Kvalificeringskrav

## b. CV på verksamhetsansvarig samt bevis om genomgången relevant utbildning

 Ingen fil bifogad

### 1.4.22 Byte av verksamhetsansvarig

 Avtalsvillkor

Om verksamhetsansvarig byts ut under kontraktstiden **ska** ny verksamhetsansvarig godkännas av staden. Detsamma gäller om verksamheten tar in en vikarierande verksamhetsansvarig över en sammanhängande period som är längre än två (2) månader. Meritförteckning samt utbildningsbevis och intyg som bekräftar den nya verksamhetsansvarigs erfarenhet av arbetsledning **ska** lämnas till staden för godkännande.

### 1.4.23 Allmänhetens rätt till insyn

[Avtalsvillkor](#)

På begäran av staden **ska** leverantören tillhandahålla uppgifter, utan oskäligt dröjsmål, som gör det möjligt för staden att ge allmänheten insyn i hur uppdraget utförs i enlighet med 10 kap 9 § (2017:725) Kommunallagen (2017:725).

Leverantören är inte skyldig att lämna information om det inte kan ske utan väsentlig praktisk olägenhet för leverantören eller om det strider mot lag eller annan författning som till exempel dataskyddsförordningen (GDPR) eller OSL (2009:400).

### 1.4.24 Accept och uppfyllande av krav

[Kvalificeringskrav](#)

#### Accepteras samtliga krav under avsnitt "Krav på sökande/leverantör"?

☐ Ja

## 1.5 Krav på tjänsten

[Avtalsvillkor](#)

### 1.5.1 Allmänna krav

[Avtalsvillkor](#)

#### 1.5.1.1 Utgångspunkt i genomförande av uppdrag

[Avtalsvillkor](#)

Hemtjänst **ska** ha sin utgångspunkt i att den enskildes förmågor bibehålls och utvecklas i den dagliga livsföringen och att social isolering motverkas. Hemtjänst **ska** genomsyras av grundtanken att den enskilde har förmåga att själv välja hur hen vill leva sitt liv. Kunden **ska** ges relevant information och möjlighet att framföra sina åsikter i frågor som rör kunden när insatser planeras, genomförs och följs upp.

Den enskildes behov och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter **ska** respekteras. Leverantören **ska** sträva efter att erbjuda stöd och hjälp av personal som förutom svenska talar den enskildes modersmål.

Leverantören **ska** kunna erbjuda kunden skriftlig och muntlig information på ett för kunden anpassat, lättläst och förståeligt språk.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.5.1.2 Verksamhetens förhållningssätt

[Avtalsvillkor](#)

Leverantörens verksamhet **ska** vara av god kvalitet. Staden definierar god kvalitet utifrån vad som anges i socialtjänstlagen. Leverantörens metoder och arbetssätt **ska** säkerställa att insatserna är av god kvalitet inom nedanstående kvalitetsområden:

**Helhetssyn**

Kunden **ska** få det personalstöd som krävs, också vid tillfälliga förändringar och försämringar av kundens hälsotillstånd. Insatserna ska möjliggöra för kunden att på bästa sätt använda sin fysiska, intellektuella, emotionella och sociala förmåga.

**Trygghet, kontinuitet och tillgänglighet**

Den enskilde **ska** känna trygghet med personal och de insatser som utförs. En viktig förutsättning för att den enskilde **ska** känna trygghet är att insatsen utförs med personal-, omsorgs- och tidskontinuitet. Det innebär att den enskilde vet vem av personalen som **ska** utföra insatsen, att personalen är lätt att nå vid behov och att insatserna utförs på det sätt den enskilde önskar oavsett vem som utför dem. Utföraren **ska** kunna redogöra för personalkontinuiteten. Insatsen **ska** planeras så att kunden får det stöd som den har behov av.

**Gott bemötande, respekt och integritet**

Den enskilde och dennes närstående **ska** uppleva att bemötandet sker utifrån respekt för önskemål, förutsättningar, behov och integritet.

**Inflytande och självbestämmande**

Hur och när insatsen **ska** genomföras **ska** planeras tillsammans med den enskilde. Ett inflytande i planeringen är en förutsättning för att den enskilde **ska** uppleva att den har en självbestämmanderätt.

**Salutogent förhållningssätt**

Ett salutogent förhållningssätt innebär att leverantören **ska** se det friska och locka fram den enskilde kundens egna förmågor och resurser. Syftet är att bibehålla den enskildes funktionsförmåga och aktivitetsförmåga samt ge förutsättningar för en meningsfull vardag.

### 1.5.1.3 Övergripande kvalitetskrav

[Avtalsvillkor](#)

Verksamheten **ska** bedrivas enligt gällande författningar, riktlinjer och rutiner på området. Verksamheten **ska** bedrivas religiöst och politiskt obundet och med beaktande av allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.5.1.4 Bemanning

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** utföra sina åtaganden med den personalstyrka som krävs. Se vidare i SOSFS 2011:12. Det innebär att det alltid **ska** finnas tillräckligt med personal av olika yrkeskategorier med adekvat utbildning och tillräcklig kompetens för att:

- uppfylla kraven på god kvalitet i den vård och omsorg som ges
- upprätthålla trygghet och god säkerhet för de boende såväl beträffande medicinsk som personlig omvårdnad
- kunna utföra genomförandeplanens innehåll, inklusive utevistelse, aktivering och stimulans
- genomföra och säkerställa dokumentation, planeringsarbete, kompetensutveckling, reflektion och diskussion om förhållningssätt och metoder

Leverantören **ska** se till att den enskilde får samma stöd utifrån vad som bestämts i dennes genomförandeplan, oavsett vem som ger stödet. Leverantören **ska** även se till att uppdraget utförs vid de tidpunkter som leverantör och den enskilde kommer överens om.

Leverantören **ska** säkerställa kvaliteten i utförandet av beställningen vid personalens frånvaro på grund av sjukdom, semester mm.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.5.1.5 Personalens kompetens

[Avtalsvillkor](#)

Leverantörens samtliga medarbetare **ska** ha personlig lämplighet och minst 50 % av personalen **ska** ha adekvat utbildning och erfarenhet av arbete som kan anses lämpligt för verksamhetens inriktning.

Med adekvat utbildning menas yrkesförberedande utbildning från vård- och omsorgsprogrammet, undersköterskeutbildning samt gymnasieskolans gällande omvårdnadsutbildningar.

Alternativet till utbildningskravet är att personal har motsvarande utbildning genom äldre gymnasieutbildning som kan prövas lika eller har reell kompetens som har bekräftats genom validering, se Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 2011:12). Det kan till exempel vara äldre utbildningar som social servicelinje eller mentalskötartutbildning.

Vid nyanställning av personal **ska** leverantören anställa personer som har yrkesförberedande utbildning enligt ovan angivna utbildningar.

Samtlig personal **ska** uppnå förmågan att förstå, tala, läsa och skriva svenska i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 2011:12). Detta innebär godkänd kurs i det gymnasiegemensamma ämnet svenska eller svenska som andraspråk i vård- och omsorgsprogrammet eller genom annan motsvarande utbildning. För personal som behöver utveckla sina språkkunskaper i svenska ska leverantören upprätta åtgärdsplan och erbjuda särskilt stöd. Till sitt stöd kan leverantören använda Socialstyrelsens framtagna material för bedömning och utveckling av språkförmåga i äldreomsorgen.

All personal **ska** ha sådan datorvana att de kan dokumentera digitalt.

Leverantören **ska** säkerställa att all personal har grundläggande kunskaper om förekommande arbetsuppgifter i ett hem så som att städa, tvätta, laga mat mm för att kunna stödja den enskilde på rätt sätt.

Kraven på personalen gäller oavsett anställningsform.

#### Undersköterska blir skyddad yrkestitel

Från den 1 juli 2023 kan endast den som har bevis om rätt att använda yrkestiteln undersköterska eller omfattas av övergångsbestämmelser använda titeln i yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område samt i verksamheter enligt socialtjänstlagen (2001:453), SoL, och lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS. För information om krav på utbildning för att kunna ansöka till Socialstyrelsen samt övergångsbestämmelser se HSLF-FS 2023:14 och CIRKULÄR 23:11 (skr.se)

### 1.5.1.6 Introduktion

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** under avtalstiden ansvara för att nyanställd personal och säsongsvikarier får en strukturerad yrkesintroduktion.

Vid byte av verksamhetsansvarig chef **ska** leverantören tillse att ny chef får en introduktion som säkerställer att verksamhetens pågående uppdrag och systematiska arbete kan fortlöpa.

Leverantören **ska** ha skriftlig rutin för att säkerställa en tillräcklig introduktion.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.5.1.7 Utbildning, fortbildning och handledning

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** se till att personalen får utbildning, fortbildning och handledning i samband med introduktion och kontinuerligt under anställning. Leverantören ansvarar även för att medarbetarna får utbildning i första hjälpen, hjärt- och lungräddning, basala hygienrutiner, vid behov förflyttningsteknik samt förhållningssätt och bemötande. Obligatoriska utbildningar och handledning **ska** ske under arbetstid.

Leverantören **ska** ha skriftlig generell kompetensutvecklingsplan och individuella kompetensutvecklingsplaner för personalen.

### 1.5.1.8 Anställning

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** använda sig av anställningsformer och en organisation som garanterar rätt kompetens och kontinuitet för den enskilde. Timanställningar får exempelvis inte användas på ett sådant sätt som äventyrar tryggheten och kontinuiteten för den enskilde.

Timanställningar **ska** bara vara aktuella vid sjukfrånvaro, semester, vid utbildningsinsatser/handledning för ordinarie personal eller vid oplanerade händelser då extra personal behövs. Leverantören **ska** eftersträva kontinuitet i genomförandet. För att visa att kontinuiteten i insatsens utförande för den enskilde uppnås **ska** leverantören redovisa andelen personal som är tillsvidareanställd respektive timanställd personal i samband med avtalsuppföljning eller vid övrig begäran.

### 1.5.1.9 Anhöriganställning

[Avtalsvillkor](#)

Anhöriganställning kan endast bli aktuellt om den enskilde talar ett främmande språk som inte talas av någon i leverantörens personalgrupp eller att de beviljade hemtjänstinsatserna inte kan tillgodoses på ett annat sätt.

Anställer leverantören en anhörig för att utföra uppdraget, gäller samma krav som för övrig personal. Det innebär bland annat normala anställningsvillkor, samma kompetenskrav, den anhörige behärskar det svenska språket i tal och skrift, delta vid upprättande av genomförandeplaner, social dokumentation genomförs, tids-/insatsregistrering samt ansvaret för att följa upp att uppdraget utförs på ett professionellt sätt.

Kunden **ska** tilldelas en fast omsorgskontakt från den ordinarie hemtjänstpersonalen som har ansvar för upprättande och uppföljning av genomförandeplan. Den fasta omsorgskontakten bör även utföra en del av beviljade insatser eller tid för att kvalitetssäkra omsorgen hos kunden.

Om den enskildes insatser överstiger 10 timmar per vecka, **ska** 50% av den överstigande tiden utföras av den ordinarie hemtjänstpersonalen.

Den personal som anställs **ska** vara minst 18 år.

Leverantören är ansvarig för genomförandet av insatsen även vid anhöriganställning. Anhörig **ska** enbart vara PAN-anställd för det specifika uppdraget. Anhöriga med egen firma ska inte anlitas som inhyrd anhöriganställd av utföraren.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.5.1.10 Tystnadsplikt

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören svarar för att företagets personal och verksamhetsledning lever upp till den tystnadsplikt som anges i 15 kap 1 § SoL. Tystnadsplikten är att jämställa med den sekretess som råder för kommunalt driven socialtjänst. Leverantören **ska** informera personalen om lagstiftning gällande tystnadsplikt. Information **ska** ges vid nyanställning och kontinuerligt på arbetsplatsmöten. Leverantören **ska** ha en skriftlig rutin om tystnadsplikt som tar upp att tystnadsplikten även gäller efter avslutad anställning.

Personalen **ska** underteckna en förbindelse om tystnadsplikt. Leverantören **ska** genom tystnadsförbindelsen för berörd personal se till att tystnadsplikten upprätthålls.

### 1.5.1.11 Personal som inte är svenska medborgare

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** ansvara för att:

- personal som är EU-medborgare är registrerad hos Skatteverket och har uppehållsrätt
- kontrollera hos Migrationsverket att personal som inte är EU-medborgare har uppehålls- och arbetstillstånd
- kontrollera hos Migrationsverket att asylsökande personal är undantagen från skyldigheten att ha uppehållstillstånd (AT-UND)

Leverantören **ska** ha en skriftlig rutin för kontroll av uppehålls- och arbetstillstånd samt undantag från skyldigheten att ha arbetstillstånd (AT-UND)

### 1.5.1.12 Utdrag ur belastningsregistret

[Avtalsvillkor](#)

Personal **ska** vid nyanställning uppvisa ett utdrag ur belastningsregistret till personalansvarig chef hos leverantören. Leverantören ansvarar för att hantera resultatet från registerkontrollen så att god kvalitet och trygghet vid insatsens utförande säkerställs. Leverantören **ska** vid anställning informera personal om att ett utdrag kommer att begäras.

### 1.5.1.13 Intyg

[Avtalsvillkor](#)

Om stadens omsorgs- och socialnämnd beslutar att personal som arbetar med kundgruppen **ska** uppvisa särskilda intyg/bevis på vaccinering eller genomgången sjukdom så gäller beslutet för berörd personal.

Leverantören **ska** följa de särskilda krav för personal som omsorgs- och socialnämnden beslutar om.

### 1.5.1.14 Praktikanter, lärlingar och studenter

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** om möjligt ta emot praktikanter, lärlingar och/eller studenter. Leverantören **ska** i första hand ta emot studerande från gymnasie-, universitets- och högskoleutbildningar i Stockholms län. Leverantören **ska** ansvara för att utbildnings- och praktikplatserna håller den kvalitet och inriktning som följer av examenskraven för respektive utbildning.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.5.1.15 Fast omsorgskontakt/kontaktmannaskap

[Avtalsvillkor](#)

Den 1 juli 2022 infördes en ny bestämmelse i socialtjänstlagen (2001:453), SoL, med krav på att den som har beviljats hemtjänst **ska** erbjudas en fast omsorgskontakt, om det inte bedöms vara uppenbart obehövt.

Från och med den 1 juli 2023 får endast den som har ett bevis om rätt att använda yrkestiteln undersköterska utses till fast omsorgskontakt. Under en övergångsperiod finns undantag från kravet på att ha bevis.

Undantagsbestämmelserna innebär att den som har en tillsvidareanställning med titeln undersköterska den 1 juli 2023 får fortsätta använda sin titel i 10 år (till och med den 30 juni 2033) utan bevis. Personal i denna grupp får även utses till att arbeta som fast omsorgskontakt utan bevis om rätt att använda yrkestiteln.

Syftet med en fast omsorgskontakt är att tillgodose behov av kontinuitet, trygghet, individanpassad omsorg och samordning för den enskilde som har hemtjänst.

Den fasta omsorgskontakten **ska** vara en utpekad person med god personkännedom om omsorgstagaren. Det finns inget hinder för att vice fasta omsorgskontakter eller motsvarande utses.

En fast omsorgskontakt **ska** vara en del i upprättande av genomförandeplan och utförandet av hemtjänstinsatserna. Det är leverantören som utser en fast omsorgskontakt när kunden tackat ja till erbjudandet. Den enskilde **ska** ha rätt att byta den fasta omsorgskontakten. Vägledning för fast omsorgskontakt finns att läsa på Fast omsorgskontakt för hemtjänsten ([socialstyrelsen.se](https://socialstyrelsen.se)).

Leverantören **ska** ha en skriftlig rutin för fast omsorgskontakt och vad som ingår i uppdraget.

#### *Kontaktmannaskap*

I det fall att den enskilde tackar nej till fast omsorgskontakt **ska** leverantören i samband med insatsens planering utse en kontaktman för den enskilde. Kontaktmannen är den som i första hand ansvarar för dokumentation och upprättande av genomförandeplan tillsammans med den enskilde och som har den främsta kontakten med anhöriga och externa kontakter om den enskilde vill det.

Kontaktmannen **ska** ha regelbunden kontakt med den enskilde och skaffa sig goda kunskaper om dennes vardagsliv, behov av service, omvårdnad och önskemål. Den enskilde **ska** ha rätt att byta kontaktman.

Utföraren **ska** ha en skriftlig rutin för kontaktmannaskap och vad som ingår i uppdraget.



### 1.5.1.16 Skydds- och begränsningsåtgärder

[Avtalsvillkor](#)

Socialtjänstlagen, lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade och Hälso- och sjukvårdslagen bygger på frivillighet och respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet. Insatser för den enskilde **ska** utformas och genomföras tillsammans med denne utifrån individuella behov och förutsättningar.

Det finns olika typer av åtgärder som kan behöva användas inom vård och omsorg för att undvika att den enskilde utsätts för fara eller skadar sig. De åtgärder det kan handla om är exempelvis: ta ifrån eller hindra den enskilde att använda pengar, alkohol, cigaretter, mat eller föremål som bedöms vara farliga.

Om åtgärder utförs med ett tydligt syfte att skydda eller underlätta för den enskilde och med dennes samtycke kallas de för skyddsåtgärder. Om samma åtgärder används utan den enskildes samtycke handlar det istället om begränsningsåtgärder.

Leverantören **ska** ha en rutin som beskriver hur riskbedömning, inhämtande av samtycke, dokumentation, uppföljning och omprövning av åtgärder **ska** ske inom verksamheten kopplat till skydds- och begränsningsåtgärder.

Syftet med skydds- och begränsningsåtgärder får inte vara att kompensera för brister i verksamheten, som till exempel brister i bemanningen, personalens kompetens eller att verksamheten bedrivs i lokaler som inte är ändamålsenliga.

### 1.5.1.17 Allergener

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** ha en policy om rök- och doftfri arbetsplats och, som en del i det systematiska arbetsmiljöarbetet, regelbundet informera personalen om den.

I introduktion för personalen **ska** leverantören ge information om doft- och kemikalieöverkänslighet och vikten av att inte använda parfym och parfymerade produkter under arbetstid.

### 1.5.1.18 Identifikation

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ansvarar för att dess anställda, och eventuella underleverantörer, alltid bär namnbricka på ett sådant sätt att den är synlig för kunden. Av namnbrickan **ska** det framgå personalens namn och vilket företag eller organisation som personalen är anställd av.

### 1.5.1.19 Privata medel

[Avtalsvillkor](#)

Kund, närstående eller legal ställföreträdare **ska** i huvudsak sköta kundens ekonomi. Vid behov **ska** leverantören hjälpa till med hanteringen av mindre summor, exempelvis vid inköp.

Det **ska** finnas skriftliga rutiner för hantering och redovisning av privata medel. All personal **ska** informeras och tillämpa de rutiner som gäller för hantering av privata medel i verksamheten. Leverantören **ska** ha skriftliga rutiner för egenkontroll.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.5.1.20 Nyckelhantering

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** ha skriftlig rutin för nyckelhantering för nycklar till kundernas bostäder. Det **ska** finnas tydliga rutiner för signering vid utlämning och återlämning av nycklar. Vid mottagande och återlämning av nycklar **ska** nyckelkvittens upprättas.

Leverantören **ska** informera kunderna skriftligt om regler och rutiner för nyckelhantering.

**Digitala lås**

I de fall kunden väljer att ha ett digitalt lås **ska** leverantören använda den av staden upphandlade tekniska lösningen för det.

Leverantören **ska** ha rutiner för att introducera ny personal i att använda de digitala nycklarna.

### 1.5.1.21 Muta, gåva och testamente

[Avtalsvillkor](#)

Enligt 10 kap 5a § Brottsbalken kan personal eller den som utför uppdrag dömas för mottagande av muta om denne tar emot gåva, löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för att utföra sitt arbete. Detta gäller också efter det att anställningen har upphört, t.ex. mottagande av förmån eller gåva genom testamente.

Det ställs särskilt höga krav inom omsorgsområdet, där utrymmet för att ta emot gåvor är mycket litet.

Undantagsvis kan det accepteras gåvor så som enklare blomma, kakor eller choklad för maximalt 100 kronor.

Leverantören **ska** ha en skriftlig rutin om muta, gåva och testamente samt ansvarar för att all personal är informerad om förbudet att ta emot gåvor eller förmåner. Om leverantören får kännedom om sådant förhållande ska leverantören omgående underrätta staden om detta samt vilka åtgärder leverantören har vidtagit.

Personal får inte vara kunden behjälplig i juridiska angelägenheter. Personal får till exempel inte bevittna testamenten eller andra juridiska handlingar.

### 1.5.1.22 Anhörigperspektiv

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** bedriva verksamhet utifrån ett anhörigperspektiv. Anhörigperspektiv definieras som att den anhörige synliggörs och, när det är möjligt, görs delaktiga i omsorgen om den närstående. Detta är inte detsamma som konkreta stödsatser till anhöriga, utan ett förhållningssätt bland personal, handläggare, chefer och beslutsfattare där man ser och lyssnar på anhöriga. Leverantören **ska** även uppmärksamma anhörigas behov av stöd för egen del, hålla anhöriga informerade om deras närståendes hälsa, vård och omsorg och ha kunskap om vad det innebär att vara anhörig och att ge anhörigvård/anhörigomsorg. För att anhöriga ska kunna hållas informerade krävs alltid ett samtycke från den enskilde.

Leverantören **ska** följa aktuell lagstiftning angående anhörigstöd, stadens anhörigriktlinje (se bilaga 8 - Riktlinjer för anhörigstöd)), samt utgå ifrån bästa tillgängliga kunskap, så att stödet är tillgängligt och utformat efter aktuellt behov.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.5.1.23 Våld i nära relationer

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** vara uppmärksam samt **ska** ha en rutin för hur denne agerar då det finns misstanke om, eller är ett faktum, att den enskilde kunden är utsatt för hot och våld i hemmet. Både vad gäller våld i nära relation som hedersrelaterat våld och förtryck. Personalen **ska** ha kunskap om bemötande och förhållningssätt för dessa situationer samt kännedom om vilket stöd och skydd som finns. Leverantören **ska** ha en skriftlig rutin för hur de ska uppmärksamma och hantera hot och våld gällande våld i nära relation som hedersrelaterat våld och förtryck.

Leverantören **ska** känna till stadens policy för våld i nära relationer och riktlinjer mot våld i nära relation och vid behov stödja den enskilde kunden att ta nödvändiga kontakter för att få stöd och hjälp. Vid brott ska leverantören stödja den enskilde att ta kontakt med polis. Se bilaga 4 - riktlinjer våld i nära relation samt Bilaga 5 - Handlingsplan mot hedersrelaterat våld och förtryck.

### 1.5.1.24 Hot och våld mot personal

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** efterleva Arbetarskyddsstyrelsens kungörelse med föreskrifter om åtgärder mot våld och hot i arbetsmiljön, AFS 1993:2, och ansvara för att arbetet ordnas så att risk för hot eller våld förebyggs så långt som det är möjligt. Riskkartläggning och rutiner **ska** finnas för arbete som kan medföra risk för hot om våld eller våld.

Rutinerna **ska** hållas aktuella och vara kända för alla medarbetare som kan bli berörda av riskerna. Vidare **ska** leverantören förvissa sig om att medarbetare har den utbildning som behövs för att förebygga hot- och våldssituationer i arbetet.

### 1.5.1.25 Verkställighet av biståndsbeslut

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** dagligen bevaka, ta emot och verkställa nya uppdrag i stadens verksamhetssystem. När den enskilde har fått ett beslut och valt leverantör, skickar handläggaren uppdrag till den leverantör som den enskilde har valt.

Leverantören **ska** snarast bekräfta nya uppdrag. Beviljad insats **ska** påbörjas inom tre (3) dagar efter erhållen beställning alternativt den dag som har angivits i beställningen.

Leverantören **ska** omedelbart underrätta beställaren om beställningen behöver förtydligas eller revideras.

Vid akuta behov, exempelvis om den enskilde ska skrivas ut från slutenvård till sin bostad **ska** uppdraget kunna verkställas omgående, samma dag eller senast dagen efter, alternativt på planerat utskrivningsdatum som upprättats i samband med samordnad individuell plan (SIP).

Om verkställighet inte sker enligt uppdrag och staden drabbas av merkostnader på grund av utebliven verkställighet kommer leverantören att debiteras stadens merkostnad.

### 1.5.1.26 Mottagande av ny kund

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** ha en rutin för mottagande av ny kund. Kunden, närstående och/eller legal ställföreträdare **ska** informeras, både muntligt och skriftligt, om verksamhetens organisation så att det bland annat tydligt framgår vart kunden kan vända sig i olika frågor.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.5.1.27 Förändrade behov

[Avtalsvillkor](#)

Rutin **ska** finnas för hantering av kundens förändrade behov som kan medföra behov av utökade/minskade insatser och/eller samverkan med olika aktörer.

Leverantören **ska** vid akut försämrat hälsotillstånd säkerställa kundens tillgång till relevant hälso- och sjukvård.

Förändringen av kundens behov **ska** framgå i den sociala dokumentationen. Vid ett förändrat behov **ska** kundens genomförandeplan uppdateras och anpassas. I de fall kundens behov förändras i sådan utsträckning att denne behöver beviljas helt nya insatser eller inte längre alls behöver sin insats, **ska** dock ett nytt insatsbeslut fattas. Leverantören **ska** alltid kontakta berörd handläggare omgående eller senast följande vardag i de fall beviljad insats kan påverkas av kundens förändrade behov.

### 1.5.1.28 Biståndsbeslut utanför kontorstid

[Avtalsvillkor](#)

Socialjouren nordost hanterar på uppdrag av Lidingö stad akuta sociala problem utanför kontorstid och har delegation att fatta tidsbegränsade biståndsbeslut i akuta situationer.

I akuta situationer som sker utanför kontorstid **ska** leverantören kontakta Socialjour nordost. Leverantören **ska** ta emot och utföra uppdrag som kommer från socialjouren. Det kan gälla helt nya beslut eller beslut om utökade insatser.

### 1.5.1.29 Avvikelser från uppdraget

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** rapportera avvikelser från uppdraget i stadens verksamhetssystem och vid återkommande avvikelser även till biståndshandläggare. Leverantören **ska** rapportera avvikelser såsom uppehåll i insats, ej utförd insats och avslutad insats. Den enskilde kunden har rätt att avboka sin insats.

Avbokning av insatsen **ska** göras till leverantören senast tre (3) dagar i förväg av kund. Det åligger leverantören att informera kunden om detta ansvar. Om kunden gör sin avbeställning i tid har leverantören inte rätt till ersättning för de dagar kunden har avbeställt sin insats. Om kund missar att avbeställa sin insats senast tre (3) dagar i förväg har leverantören rätt till ersättning för redan inplanerad tid under tre (3) dagar. Samma regel gäller vid kunds oplanerad frånvaro.

Frånvaro **ska** rapporteras till staden så att avgiften till den enskilde blir korrekt. Leverantören **ska** dokumentera frånvaro och orsak i den sociala journalföringen.

### 1.5.1.30 Om den enskilde kunden är oanträffbar

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** ha en rutin för hur denne agerar, åtgärdar och dokumenterar då den enskilde inte går att nå på överenskommen tid. Leverantören **ska** även kontakta anhöriga och nätverk om samtycke finns sedan tidigare från kund.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.5.1.31 Framtida förändringar

[Avtalsvillkor](#)

Staden arbetar efter ledorden "Digitalt först" för att driva utveckling i en digital tid. Varje leverantör förväntas löpande ta initiativ i syfte att utveckla, effektivisera och förbättra sina processer med hjälp av digitaliseringens möjligheter. Digitalisering **ska** vara en del av leverantörens utvecklingsarbete där smarta arbetssätt frigör resurser så att tiden istället kan läggas på områden där mänsklig kontakt är viktig. Arbetet med digitalisering **ska** drivas utifrån ett antal grundläggande principer såsom tillgänglighet, användbarhet, jämlikhet och digital delaktighet. Krav på informationssäkerhet och den enskildes rätt till sekretess och integritetsskydd är också grundläggande principer. Alla **ska** ges möjlighet att vara digitalt delaktiga, oavsett personliga förutsättningar som ålder, funktionsnedsättning och kunskapsnivå eller andra förutsättningar som kan beskrivas som ekonomiska, kulturella eller etniska.

Tjänster **ska** utformas så att den digitala lösningen **ska** vara förstahandsvalet. Leverantören **ska** inom ramen för sitt uppdrag utveckla arbetssätt och säkerställa tillräckliga kunskaper hos både medarbetare och chefer för att kunna använda nya digitala verktyg och stötta de kunder som idag har svårt att hantera digital teknik.

I de fall kunden väljer att ha ett digitalt lås **ska** leverantören använda den av staden upphandlade tekniska lösningen för det. Leverantören **ska** ha rutiner för att introducera ny personal i att använda de digitala nycklarna.

Lidingö stad kommer att införa ett digitalt system för tidsregistrering/insatsregistrering. Leverantören ska använda och följa anvisningar som ges av staden vid implementering och utförande. Leverantören **ska** ha rutiner för att introducera ny personal i att använda tids- och insatsregistrering.

### 1.5.1.32 Samordnad individuell plan (SIP)

[Avtalsvillkor](#)

Samordnad individuell plan (SIP) enligt SoL och HSL är ett viktigt verktyg för kommun och region för att insatser ska kunna samordnas och genomföras på ett effektivt och sammanhållet sätt.

Planen **ska** upprättas när någon av huvudmännen (kommun eller region) bedömer att det behövs en samordnad planering för att den enskilde **ska** få sina behov tillgodosedda, förutsatt att den enskilde samtycker till att planen upprättas. Leverantören **ska**, vid behov och utifrån önskemål från kund, initiera och medverka i arbetet med SIP.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.5.1.33 Social dokumentation

[Avtalsvillkor](#)

Dokumentation **ska** ske i enlighet med socialtjänstlagens bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5). Dokumentationen **ska** utformas med respekt för den enskildes integritet.

#### Förvaring av dokumentation under pågående insats

All dokumentation som rör den enskilde **ska** förvaras på ett betryggande sätt, för att inte riskera obehörig åtkomst, förstörelse, skada och tillgrepp. Dokumentation i fysiskt format **ska** förvaras i ett brandsäkert och låst skåp. Dokumentation i digitalt format **ska** föras och förvaras på ett säkert sätt i enlighet med krav i dataskyddsförordningen, se bilaga 6 – KLASSA, säkerhetskrav på IT-system för dokumentation inom SoL, LSS och HSL. Om det är nödvändigt, för den enskildes omvårdnad, att dokumentation finns i den enskildes hem, **ska** dokumentationen förvaras på en säker plats så att inte obehöriga kan läsa den.

Leverantören **ska** ha rutiner för att bara behörig personal kan och får ta del av dokumentationen om den enskilde och för att hantera eventuella felaktiga uppgifter i dokumentationen.

#### Genomförandeplan

Leverantören **ska** tillsammans med den enskilde upprätta en individuellt, utifrån uppdraget, utformad genomförandeplan för vad som ska göras. I planen **ska** framgå när, var och hur insatser ska genomföras samt hur mål och delmål **ska** uppnås. I planen **ska** även framgå på vilket sätt kunden har utövat inflytande i planeringen samt när och hur planen ska följas upp.

Genomförandeplanen **ska** följa arbetsmetoden Individens behov i centrum (IBIC). IBIC syftar till att rikta fokus på vad personen klarar av och vilka behov som finns istället för att direkt fokusera på insatser. IBIC stödjer ett rehabiliterande förhållningssätt genom att den enskilde kan fortsätta vara delaktig i de moment där funktionstillståndet gör det möjligt. Utförarens val av arbetssätt och metoder vid såväl planering som vid genomförandet **ska** utgå från kunskap om olika behovsteorier, vad som gynnar hälsa och välbefinnande samt om arbetssätt som stärker individens egna resurser och delaktighet. För att få vetskap om vilka arbetssätt eller metoder som används är det viktigt att utföraren dokumenterar vilket arbetssätt eller metod som personalen planerar att använda.

Om den enskilde önskar ska närstående bjudas in. Om legal företrädare finns kan även denne bjudas in om den enskilde själv önskar, eller om den enskilde inte själv kan föra sin talan.

Inom 14 dagar efter påbörjad eller förändrad insats **ska** genomförandeplanen ha upprättats och inkommit digitalt till omsorgs- och socialförvaltningens biståndshandläggare.

Inom förenklat beslutsfattande finns inget krav på att upprätta genomförandeplan. Däremot finns dokumentationsskyldighet avseende fortlöpande dokumentation i journalen avseende faktiska omständigheter och händelser av betydelse för genomförandet enligt SOSFS 2014:5.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

Journalanteckningar

Journalanteckningar **ska** föras löpande över händelser av vikt. Händelser av vikt är sådant som har betydelse i ärendet. Det kan vara beslut som tas, avvikelser från genomförandeplanering, att kunden är berörd av ett missförhållande, planerade avbrott i insatsen, inläggning på sjukhus, olyckor, uppföljning m.m. Händelser **ska** föras i kronologisk ordning.

Arbetsanteckningar

Med arbetsanteckningar/daganteckningar menas anteckningar som personal gör för att meddela varandra något. Viktig information **ska** föras in i journalanteckningarna inom en (1) vecka. Anteckningar i meddelandesyfte som inte ska journalföras **ska** förstöras inom en (1) vecka. Arbetsanteckningar som förs digitalt **ska** ske i enlighet med krav i dataskyddsförordningen.

Hantering av dokumentation och gallring efter avslutad insats

Efter avslutad insats ansvarar leverantören för att all social dokumentation förvaras och därefter gallras i enlighet med gällande lagar, förordningar och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. (obs - se Undantag för gallring). I de fall omsorgs- och socialnämnden av något skäl önskar ta del av leverantörens dokumentation **ska** den enskildes samtycke inhämtas.

Undantag för gallring

De handlingar som enligt lag (7 kap. 3 § och 12 kap. 1-2 §§ SoL) **ska** bevaras av rättssäkerhetsskäl eller forskningsskäl **ska** överlämnas till omsorgs- och socialnämnden vid avslutad insats. Detta gäller även om det inte finns samtycke. Det betyder bland annat att all social dokumentation rörande personer födda dag 5, 15 och 25 i månaden bevaras av hänsyn till forskningens behov.

Överlämnande av dokumentation till omsorgs- och socialnämnden

De handlingar som **ska** överlämnas till omsorgs- och socialnämnden för bevarande **ska** utgöras av digitala filer i arkivbeständigt format (Pdf-A). Leverantören **ska** överföra dessa handlingar till kundens digitala akt i omsorgs- och socialnämndens verksamhetssystem inom 1 månad efter avslutad insats.

Hantering av dokumentation om en leverantörs avtal avslutas

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

Om ett avtal med en leverantör avslutas **ska** leverantören överlämna all social dokumentation till omsorgs- och socialnämnden. Leverantören ansvarar för att överföra handlingar till respektive kunds digitala akt i stadens verksamhetssystem i formatet Pdf-A senast en (1) månad efter att avtalet upphört. Staden har rätt att hålla inne ersättning till dess att all dokumentation inkommit.

Lidingö stad **ska** teckna avtal med leverantören om att överta dokumentationen och dokumentationen ska därefter inlämnas till staden för förvaring, gallring och arkivering.

Staden övertar därefter ansvaret för förvaring, gallring och/eller bevarande av dokumentation. Dokumentationen kommer att hållas avskild från annan dokumentation.

Driftstörning och tekniska problem

Leverantören **ska** ha en rutin för hur dokumentation **ska** ske vid driftstörningar i sitt verksamhetssystem samt rutin som säkerställer att nödvändig information finns tillgänglig även vid tekniska problem. Rutinen **ska** vara en del av leverantörens kontinuitetsplan.

### 1.5.1.34 Synpunkter och klagomål

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** ha rutiner för synpunkter och klagomål. Leverantören **ska** dagligen bevaka, ta emot synpunkter och klagomål som inkommit till staden samt återrapportera åtgärder och resultat i modul för synpunkter och klagomål i stadens verksamhetssystem.

Kunden, eller dennes legala ställföreträdare samt kundens närstående **ska** alltid veta till vem man vänder sig för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter och klagomål på leverantörens verksamhet. Kunden, eller dennes företrädare, **ska** få svar inom femton (15) dagar eller om hanteringen av synpunkten och klagomålet inte kan lösas inom femton (15) dagar få besked om när svar kan ges.

Leverantören **ska** årligen sammanställa synpunkter och klagomål samt vidtagna åtgärder, eller förslag till åtgärder och på begäran lämna dem till staden.

### 1.5.1.35 Avvikelser

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** arbeta systematiskt med avvikelser. Leverantören **ska** ha en rutin för hur avvikelser i verksamheten **ska** identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas samt hur vidtagna förebyggande och korrigerande åtgärder **ska** följas upp.



**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.5.1.36 Allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för allvarligt missförhållande, Lex Sarah

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ansvarar för att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt 14 kap 3 § SoL. Leverantören **ska** i enlighet SOSFS 2011:5 och SOSFS 2013:16 ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska säkerställas.

**Missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande**

Leverantören ansvarar för att omsorgs- och socialnämnden snarast informeras om inkommen rapport.

**Allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för allvarligt missförhållande**

Leverantören ansvarar för att omsorgs- och socialnämnden omedelbart informeras om anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Leverantören **ska** skicka dels en kopia på anmälan till IVO, dels en kopia på genomförd utredning som lett till en anmälan till IVO till staden.

### 1.5.1.37 Lex Maja

[Avtalsvillkor](#)

Sedan 1 april 2019 gäller en sekretessbrytande regel i 10 kap 20 a § OSL avseende uppgifter om djur. Sekretessen enligt 25 kap. 1 § och 26 kap. 1 § SoL hindrar inte att en uppgift om ett djur som är nödvändig för ett ingripande av en kontrollmyndighet för djurskydd eller Polismyndigheten lämnas till dessa myndigheter om personal inom hälso- och sjukvården eller

Socialtjänsten påträffar ett djur som:

1. tydligt utsätts för vanvård eller misshandel, eller
2. uppenbart uppvisar symtom på sjukdom eller är allvarligt skadat.

En uppgift enligt första stycket får lämnas endast om det bedöms att bristen inte kan åtgärdas i samråd med den som håller djuret.

Leverantören ansvarar för att all personal känner till den sekretessbrytande regeln gällande Lex Maja.

Leverantören **ska** ha rutiner för hantering enligt Lex Maja.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.5.1.38 Barnkonventionen

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** bedriva verksamhet i enlighet med FN:s konvention om barnets rättigheter (barnkonventionen). Arbetet **ska** även följa bestämmelserna i 1 kap 2 § SoL om att särskilt beakta barnets bästa som utgår från artikel 3 i barnkonventionen samt 11 kap 10 § SoL om barnets rätt att komma till tals.

Personal **ska** besitta kunskap i vad barnkonventionen som lag innebär och leverantören **ska** ha en rutin som tydliggör hur barnkonventionen **ska** efterlevas i verksamheten. Leverantören inför och vid utförande av hemtjänst undersöka om barnrättsperspektivet behöver beaktas utifrån barnkonventionen.

För insatser som ges till barn eller unga gäller att leverantören **ska** utforma insatsen till barnets eller den unges bästa och till dess rätt att vara delaktig. Barnet eller den unge **ska** få relevant och anpassad information samt ges möjlighet att framföra sina åsikter under planeringen och genomförandet av insatsen. Barnets eller den unges åsikter **ska** tillmätas betydelse i förhållande till dess ålder och mognad. I Leverantörens dokumentation **ska** det framgå på vilket sätt hänsyn tagits till barnets eller den unges bästa i planeringen och genomförandet samt vilken information som lämnats, hur barnet eller den unge har fått möjlighet att framföra sina åsikter och vilken kommunikationsmetod som använts. Det **ska** även framgå vilka åsikter barnet eller den unge och dess vårdnadshavare/företrädare lämnat.

### 1.5.1.39 Anmälningsskyldighet till barns skydd

[Avtalsvillkor](#)

För att säkerställa barns bästa är personal inom till exempel, hälso- och sjukvården, tandvården, förskolan, skolan, socialtjänsten skyldiga att enligt 14 kap 1 § SoL, anmäla om det råder misstanke att ett barn (ålder 0–18 år) far illa eller riskerar att fara illa till stadens socialtjänst. Alla uppgifter som kan ha betydelse för socialnämndens utredning av ett barns behov av skydd **ska** lämnas.

Anmälningsskyldigheten gäller också de som är verksamma inom yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet som berör barn och ungdom eller annan yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet inom hälso- och sjukvården eller på socialtjänstens område.

Personal **ska** besitta kunskap i vad anmälningsskyldigheten innebär och hur oro för barn **ska** hanteras varför leverantören **ska** ha en rutin som tydliggör hur detta ska efterlevas i verksamheten.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.5.1.40 Samverkan

[Avtalsvillkor](#)

Ett nära och förtroendefullt samarbete mellan staden och leverantören förutsätts. I leverantörens åtaganden ligger ett stort ansvar i att verka för goda samarbetsformer mellan parterna. Det åligger leverantören att kontinuerligt informera om verksamheten samt inbjuda till diskussion om verksamhetens utveckling. Beställaren ger leverantören den information som behövs för att leverantören **ska** kunna fullgöra sitt uppdrag enligt avtalet.

Leverantören **ska** samverka med legala företrädare, närstående och andra (som vårdgivare, myndigheter, föreningar och organisationer), för kunden viktiga kontakter utifrån sina önskemål, förutsatt att kunden gett sitt samtycke till detta.

Leverantören förbinder sig att vid behov delta vid samverkansmöten såsom vårdplanering, upprättande av samordnad individuell plan (SIP), individuell plan enligt LSS och uppföljningar med mera. Leverantören **ska** samverka med andra myndigheter som exempelvis Region Stockholm så att kundens bästa tillgodoses. Leverantören har skyldighet att följa träffade överenskommelser mellan staden och andra huvudmän såsom till exempel Region Stockholm.

Leverantören **ska** också delta i de möten som staden bjuder in till. Att delta på dessa möten ingår i ersättningen för insatsen.

I leverantörens ansvar ingår att samverka med andra hemtjänstleverantörer vid behov.

Leverantören **ska** ha en rutin för ömsesidig informationsöverföring mellan leverantören och stadens nattpatrull.

Leverantören **ska** ha skriftligt dokumenterad rutin för samverkan och vad som gäller vid samverkan med legal företrädare, närstående och andra aktörer.

### 1.5.1.41 Tolk

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** svara för att anlita och bekosta att den enskilde som inte kan kommunicera med andra får tillgång till auktoriserad tolk. Det kan till exempel handla om språksvårigheter och allvarliga tal- eller hörselskador.

Anhöriga **ska** av etiska men även av säkerhetsskäl inte användas för tolkning utan auktoriserad tolk ska användas. Leverantören **ska** utgå från stadens rutin för att boka tolk.

### 1.5.1.42 Insyn

[Avtalsvillkor](#)

Beställaren eller dess företrädare **ska** alltid få den insyn i verksamheten som krävs för uppföljning, kvalitetskontroll eller utvärdering. Leverantören **ska** bistå beställaren i detta och erbjuda den insyn som är nödvändig.

### 1.5.1.43 Brand och säkerhet

[Avtalsvillkor](#)

Enligt 2 kap 2 § lagen (2003:778) om skydd mot olyckor, LSO, är det fastighetsägaren och nyttjanderättsinnehavaren som är ansvarig för brandskyddet i en byggnad eller anläggning.

Leverantören **ska** göra riskbedömningar för att förebygga brand- och olycksrisker i den enskildes hem utifrån den enskildes samtycke.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.5.1.44 Katastrof- och krisberedskap

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** ha rutin för lokal kris- och katastroforganisation och en kontinuitetsplan. Kontinuitetshantering handlar om att planera för att upprätthålla sin verksamhet på en tolerabel nivå oavsett vilken störning den utsätts för, till exempel när personalen inte kommer till jobbet, lokalerna inte går att använda, leveranser av viktiga varor och tjänster inte når oss eller vi drabbas av ett strömavbrott. Läs mer om kontinuitetsplaner på [www.msb.se](http://www.msb.se).

Leverantören **ska** utföra sina uppdrag även under höjd beredskap eller annan allvarlig händelse. Leverantören **ska** i det sammanhanget även inordna sin verksamhet under stadens krisledning och medverka i den del som berör uppdraget enligt denna kravspecifikation. Se Bilaga 4 - Stadsövergripande rutin för stadens krisledningsorganisation.

Vid extraordinära situationer **ska** ansvarig för daglig drift eller företrädare för företagsledning kunna nå dygnet runt alla veckans dagar.

### 1.5.1.45 Försäkringar

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** teckna och under kontraktperioden vidmakthålla ansvarsförsäkring med belopp om minst 10 Mkr/skadetillfälle samt andra nödvändiga försäkringar till täckande av skador som kan uppkomma för staden. För att styrka att ovan nämnda försäkringar tecknats ska leverantören bifoga en kopia på försäkringsbrev.

Under avtalstiden **ska** leverantören, efter begäran, tillhandahålla försäkringsbrev för Staden.

Leverantören förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, kunder, anhöriga och utomstående.

[Kvalificeringskrav](#)

### Bifoga försäkringsbrev enligt ovan.

 Ingen fil bifogad

### 1.5.2 Verksamhetsspecifika krav/innehåll i verksamheten

[Avtalsvillkor](#)

Nedan anges verksamhetsspecifika krav för aktuellt valfrihetssystem.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.5.2.1 Insatsbeskrivningar för hemtjänst

[Avtalsvillkor](#)

Schabloner och vägledning för hemtjänstinsatser framgår av bilaga 3 – Lidingö stads schabloner för hemtjänst, och utgör exempel på vad som kan ingå i varje insats. Det ska inte ses som heltäckande beskrivningar då det kan finnas ytterligare moment som inte är nämnda. De vägledande beskrivningarna **ska** tolkas och anpassas på ett flexibelt sätt utifrån varje individs dagsaktuella behov, förmågor, önskemål och mål samt uppkomna situationer. Det handlar om att se och anpassa stödet efter vad som behöver göras "här och nu". Den enskilde **ska** kunna ha ett inflytande över insatsernas innehåll såväl som över hur och när de ska genomföras. Detta förutsätter att hemtjänstpersonalen och den enskilde i sitt möte samtalar om vad som är möjligt att utföra inom biståndsbeslutet.

Leverantören **ska** även kunna utföra insatser vid oförutsedda behov som inträffar dag- och kvällstid, veckans alla dagar. Oförutsedda behov kan bero på olycksfall eller sjukdom.

Hjälp i hemmet delas in i serviceinsatser och omvårdnadsinsatser. Nedan följer övergripande beskrivningar av dessa:

#### Serviceinsatser

Området innefattar stöd inom livsområdet Hemliv och består av att genomföra husliga och dagliga sysslor och uppgifter i hemmet. Serviceinsatser avses endast för den person som har beslut om insatsen. I de fall sammanboende vuxna bedöms vara i behov av stöd ska två individuella beslut fattas. De serviceinsatser som beviljas gäller per hushåll vilket innebär att insatserna också delas i tid mellan make/maka/partner i uppdraget till utföraren.

I biståndsbedömd service i hemmet ingår inte hjälp med trädgårdsskötsel, snöskottning, hundpromenader, storstädning eller sanering av lägenhet.

#### Omvårdnadsinsatser

Med omvårdnadsinsatser menas det stöd som behövs för att tillgodose den enskildes fysiska, psykiska och sociala behov. Omvårdnadsinsatser kan också omfatta insatser för att bibehålla sociala nätverk, bryta isolering och för att kunna känna trygghet och säkerhet i det egna hemmet. Omvårdnadsinsatser innefattar inte hälso- och sjukvårdsinsatser.

### 1.5.2.2 Mat och måltider

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** säkerställa att personalen har baskunskaper i matlagning för att kunna tillaga aptitliga och näringsmässigt bra måltider utifrån den enskildes behov och önskemål. Kunden avgör själv vad denne vill äta, vilket också kan innebära hjälp med att hämta mat från närliggande restaurang.

Leverantören **ska** säkerställa att personalen har kunskaper om specialkost utifrån individuella behov.

Leverantören **ska** känna till och observera tillstånd hos den enskilde som i förlängningen kan leda till undernäring, exempelvis förändringar i matintag, nedsatt aptit, lång nattfasta, tugg- och sväljproblem eller viktnedgång. Leverantören **ska** ha rutiner för hur personalen ska agera vid sådana tillfällen. Den enskildes nutritionsproblem **ska**, efter samtycke från den enskilde, vidarerapporteras till ansvarig vårdgivare. Vid behov och utifrån samtycke ska leverantören samverka med dietist.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.5.2.3 Matdistribution

[Avtalsvillkor](#)

Staden har för närvarande avtal för tillagning av kalla matlådor som levereras hem till kund. Kunden kan vid särskilda fall i samråd med leverantören välja att få matlådan levererad till leverantörens lokal. Leverantören **ska** då förvara matlådorna i kylskåp och leverera dessa enligt överenskommelse med kund.

Om kunden har andra pågående insatser **ska** leverantören vara kunden behjälplig med beställning samt avbokning och uppehåll vid kundens sjukhusvistelse eller annan oplanerad frånvaro.

### 1.5.2.4 Trygghetslarm och annan trygghetsskapande teknik

[Avtalsvillkor](#)

Lidingö stad ansvarar för samtliga larminstallationer.

I leverantörens uppdrag ingår att svara för uttryckning på inkomna trygghetslarm veckans alla dagar mellan klockan 07.00 – 22.00. Larmen är kopplade till en extern larmcentral som "larmar ut" till berörd hemtjänstpersonal.

Leverantören **ska** inom 30 minuter vara på plats hos den som larmat.

Stadens nattpatrull ansvarar för larmuttryckning mellan klockan 22.00 och 07.00.

Staden kan under avtalstiden komma att införa olika former av trygghetsskapande teknik. Detta kan innebära ett behov av förändrade arbetsmetoder inom befintliga insatser eller att nya insatser tillkommer som bedöms ligga inom hemtjänstens uppdrag. Leverantören ska vara beredd på att möta den framtida utvecklingen, följa stadens anvisningar och säkerställa den kompetens och de arbetsmetoder som behövs för uppdraget.

I de fall det av geografiska och/eller logistiska skäl i vanliga fall är omöjligt att uppnå inställelsetid inom 30 minuter, **ska** en skriftlig överenskommelse träffas med kunden och dokumenteras. Vid akuta situationer **ska** insatserna utföras med hög prioritet.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.5.2.5 Leverantörens verksamhetsplan och verksamhetsberättelse

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** årligen, i slutet av året, skriva en verksamhetsplan inför kommande år. Leverantören ska varje år, senast den 1 april, skriva en verksamhetsberättelse/kvalitetsberättelse för verksamheten. Leverantören **ska** vid förfrågan överlämna dessa till representanter för staden.

Verksamhetsberättelsen/kvalitetsberättelsen bör innehålla:

- beskrivning av verksamheten
- måluppfyllelse samt analys av resultaten
- viktiga händelser under året samt vilka trender utföraren kan se
- beskrivning av hur man arbetat under året med att utveckla verksamhetens kvalitet enligt kvalitetsledningssystemet
- genomförd kompetensutveckling personalomsättning och sjukfrånvaro
- personaltäthet och bemanning
- resultaten från genomförda brukarundersökningar
- resultat av egenkontroller och externa granskningar, analys av dessa samt förbättrande åtgärder
- inkomna klagomål och synpunkter under året, hur dessa följts upp, analys av dessa samt förbättrande och korrigerande åtgärder
- resultat från genomförda medarbetarundersökningar om sådan genomförts
- hur verksamheten arbetat med samverkan
- hur verksamheten bedrivit det systematiska arbetsmiljöarbetet

### 1.5.2.6 Tilläggstjänster

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören har rätt att erbjuda tilläggstjänster. Inom hemtjänsten **ska** tilläggstjänster inte användas för att kompensera eller ersätta insatser som **ska** ingå inom ramen för beviljad insats. Tilläggstjänsterna får inte vara obligatoriska för kunden och leverantören **ska** informera kunden om att tilläggstjänsterna inte ingår i biståndsbeslutet. Lidingö stad ansvarar inte för tilläggstjänster eller betalning av dessa.

Tilläggstjänster utförs på uppdrag av och bekostas av kunden själv och måste därför hanteras utanför valfrihetssystemet genom avtal mellan leverantör och kund. Avgifter för eventuella tilläggstjänster **ska** faktureras den enskilde kunden direkt av leverantören.

Marknadsföring av tilläggstjänster **ska** ske på ett respektfullt sätt som den enskilde inte uppfattar som påträngande eller tvingande. Tilläggstjänsterna kommer inte att presenteras i jämför service.

## 1.5.3 Hälso- och sjukvård

Region Stockholm ansvarar för hälso- och sjukvården i ordinärt boende.

Leverantören **ska** aktivt delta i samverkansprocesser med Lidingö stad och region och följa de samverkansöverenskommelser som är aktuella för uppdraget.

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.5.3.1 Omsorg i livets slutskede

[Avtalsvillkor](#)

Enligt den nationella riktlinjen om palliativ vård i livets slutskede, **ska** kunden ges möjlighet att dö på den plats hen själv önskar samt att inte behöva dö ensam. Leverantören **ska** ha en rutin för palliativ omsorg. Leverantören **ska** erbjuda personalen utbildning i palliativ omsorg.

Leverantören **ska** tillhandahålla en god och värdig vård i livets slutskede. Det **ska** vara möjligt att bo kvar hemma under livets slutskede. Insatser som kan öka kundens trygghet och ro **ska** prioriteras. Vid kontakter med närstående i dessa situationer **ska** särskild omtanke och hänsyn visas. Omvårdnaden **ska** ske med värdighet och hänsyn ska tas till religion, etnisk tillhörighet och integritet.

Bedömning av palliativt skede görs av ansvarig läkare. Anhöriga **ska** tillfrågas om de vill vaka hos sin närstående eller om de behöver avlösning under vaket. Om anhöriga behöver avlösning, inte kan eller önskar vara delaktiga kan hemtjänst sättas in utifrån en individuell bedömning.

### 1.5.3.2 Fallolycka

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** ha en rutin för fallolycka. Leverantören **ska** alltid vid fallolycka kontakta den enskildes vårdcentral samt det nätverk som kunden har uppgett ska kontaktas vid händelser efter samtycke från den enskilde.

Vid fallolycka med slag mot huvud **ska** alltid 112 kontaktas efter samtycke från den enskilde.

Leverantören **ska** ha en rutin för hur personalen ska agera vid en fallolycka och då den enskilde nekar till kontakt med hälso- och sjukvård även om det bedöms att en kontakt bör tas.

### 1.5.3.3 Egenvård

[Avtalsvillkor](#)

Huvudprincipen är att kunden själv ansvarar för och hanterar hela eller delar av sin sjukvård. Behandlande legitimerad personal bedömer tillsammans med kunden eller dennes företrädare om kunden klarar av att sköta sin egen sjukvård, med eller utan hjälp av hemtjänst.

Det är behandlande legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal som ansvarar för bedömning och upprättande av egenvårdsintyg. Biståndshandläggaren fattar beslut om insatsen egenvård. Beslutet om egenvård **ska** dokumenteras och kommuniceras till verksamhetsansvarig chef för samråd om hur insatsen ska utformas och när den kan påbörjas.

Leverantören **ska** följa den länsgemensamma överenskommelsen om egenvård.

Leverantören **ska** se till att det finns en tydlig rutin där det framgår hur rapporten till ansvarig vårdgivare ska gå till om man uppmärksammar att kunden inte klarar av att hantera hela eller delar av sin sjukvård. Rutinen **ska** utgå från den senaste länsgemensamma samverkansöverenskommelsen.

### 1.5.3.4 Nutrition

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** ha en skriftlig rutin för hur denne uppmärksammar att en kund löper risk för felnutrition, framför allt undernäring, samt agera vid sådana tillfällen. Den enskildes nutritionsproblem **ska**, efter samtycke från den enskilde, vidarerapporteras till ansvarig vårdgivare.



**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

### 1.5.3.5 Munhälsa

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** ha en skriftlig rutin för hur medarbetarna uppmärksammar att den enskilde har behov av stöd med munhälsan. Rutinen **ska** omfatta hur kontakt tas med tandvården, efter samtycke från den enskilde. Tandvårdens instruktioner för munvård **ska** följas.

**Munhälsobedömning**

Personer som har ett varaktigt och omfattande behov av vård- och omsorgsinsatser erbjuds särskilt tandvårdsstöd i form en munhälsobedömning. Om leverantörens personal uppmärksammar ett behov av en munhälsobedömning **ska** den enskilde kundens biståndshandläggare, efter samtycke, meddelas för ett eventuellt beslut om tandvårdsstödsintyg. Det är viktigt att leverantörens personal finns med när munhälsobedömningen sker för att ta del av instruktioner för att hjälpa den enskilde med den dagliga munvården.

### 1.5.3.6 Hygien och smitta

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ansvarar för att personal har kunskap om basala hygienrutiner och smittskydd.

Leverantören **ska** tillämpa basala hygienrutiner samt ha rutin för smittförebyggande arbete i enlighet med gällande lagar och föreskrifter.

Leverantören **ska** tillhandahålla arbetskläder och skyddsutrustning.

### 1.5.3.7 Sjukdom, olycksfall eller dödsfall

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** ha en skriftlig rutin som beskriver hur medarbetaren **ska** agera om hen finner den enskilde kunden skadad, svårt sjuk eller avliden. Rutinen **ska** innehålla viktig information om vilka åtgärder som ska vidtas. Leverantören ska vid oväntade dödsfall kontakta 112.

Leverantören **ska** ha skriftlig rutin för om kunden försämras i sitt hälsotillstånd.

Ansvarig vårdgivare **ska** kontaktas utan dröjsmål för vidare instruktioner. Leverantören **ska** i rutinen beskriva hur kontakt tas med anhöriga.

Leverantören är skyldig att skyndsamt meddela biståndshandläggaren vid dödsfall.

### 1.5.3.8 Hjälpmedel

[Avtalsvillkor](#)

Den enskildes behov av hjälpmedel tillgodoses av regionen. Förskrivande hälso- och sjukvårdspersonal ansvarar för att informera, instruera och handleda personal avseende användande och skötsel av hjälpmedel hos den enskilde.

Förskrivaren ansvarar för uppföljning och utvärdering av medicintekniska produkter och hjälpmedel.

## 1.5.4 Accept och uppfyllande av krav

**Upphandling**

Hemtjänst LOV

**Dokument**

1. Förfrågningsunderlag

**Diarienummer**

2023-128

**Datum**

2023-11-01

 Kvalificeringskrav**Accepteras samtliga krav under avsnitt "Krav på tjänsten"?**☐ Ja ☐ Nej