

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

1 Ansökningsformulär

1.1 Inbjudan

Välkommen att bli leverantör i Lidingö stads valfrihetssystem för avlösarservice och ledsagarservice (LSS), avlösning och ledsagning (SoL) samt biträde till personlig assistans enligt 9 § 2 LSS och ickevalsalternativet för personer som är ersättningsberättigade enligt socialförsäkringsbalken, SFB 51 kap Assistansersättning.

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 ömsom sökande, leverantör och utförare.

Omsorgstagaren anges ömsom som den enskilde eller kund.

1.2 Allmän orientering

[Avtalsvillkor](#)

1.2.1 Allmän orientering

[Avtalsvillkor](#)

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

1.2.2 Diarienummer

[Avtalsvillkor](#)

OSN/2023:231

1.2.3 Förfrågningsunderlag

[Avtalsvillkor](#)

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

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

1.2.4 Omfattning

[Avtalsvillkor](#)

Uppdraget omfattar personer som fått beslut om insats för ledsagarservice och avlösarservice enligt LSS eller biståndsbeslut om ledsagning och avlösning enligt SoL. Uppdraget omfattar även personer som beviljats biträde till personlig assistans enligt 9 § 2 LSS samt ickevalsalternativet för personer som är ersättningsberättigade enligt Socialförsäkringsbalken (SFB) 51 kap. och som inte själva vill eller kan välja hur den personliga assistansen ska anordnas.

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

LSS

Den enskilde ska genom insatserna (9 § 1-10 p LSS) tillförsäkras goda levnadsvillkor. Insatserna ska anpassas och utformas på ett sådant sätt att de är lättillgängliga för de personer som behöver dem och stärka den enskildes möjligheter att leva ett självständigt liv.

SoL

Enligt 4 kap 1 § SoL har den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt rätt till bistånd. Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras skälig levnadsnivå. Biståndet ska utformas så att det stärker hens möjligheter att leva ett självständigt liv.

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

Tjänsten omfattar Lidingö stads basansvar för personlig assistans enligt LSS och ickevalsalternativet för personer som är ersättningsberättigade enligt SFB, vilket innebär att staden ska stå beredd att tillhandahålla personlig assistans eller ge ett ekonomiskt stöd så att kunden kan ordna insatsen på annat sätt. En kund som beviljats personlig assistans enligt LSS och har rätt till ersättning enligt SFB har också rätt att själv välja utförare fritt eller vara sin egen utförare.

Stöd om personlig assistans enligt 9 § 2 LSS söks till biståndshandläggare i staden när behovet av assistans för de grundläggande behoven understiger 20 timmar per vecka. Är det stadigvarande behovet större än 20 timmar per vecka söks stödet hos Försäkringskassan och beviljas enligt SFB 51 kap. Assistansersättning.

1.2.4.1 Målgrupp

[Avtalsvillkor](#)

Målgruppen är personer som beviljats avlösarservice och ledsagarservice enligt LSS och som omfattas av någon eller flera av lagens personkretsar enligt 1 § 1-3 p LSS samt personer som beviljats biträde till personlig assistans enligt 9 § 2 LSS samt ickevalsalternativet för personer som är ersättningsberättigade enligt SFB 51 kap Assistansersättning. Personlig assistans enligt LSS eller SFB beviljas fram till att den enskilde fyller 66 år.

Uppdraget omfattar utförande av personlig assistans enligt 9 § 2 LSS för barn, ungdomar och vuxna bosatta inom Lidingö samt beslut om assistans via Försäkringskassan och ickevalsalternativet.

Målgruppen är barn under 18 år och vuxna personer mellan 18 - 65 år som beviljats bistånd i form av avlösning och ledsagning enligt 4 kap § 1 SoL.

Ansökan kan lämnas för antingen ledsagarservice/avlösarservice och avlösning/ledsagning och/eller personlig assistans eller för alla insatstyperna samtidigt.

[Kvalificeringskrav](#)

Ange vilka insatser och lagrum denna ansökan avser.

Svar

1.2.5 Underlag

[Avtalsvillkor](#)

Statistik om stadens befolkningsunderlag finns på www.scb.se.

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

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

1.2.6 Information om godkända leverantörer

[Avtalsvillkor](#)

Staden ger skriftlig och muntlig information om vilka leverantörer som är godkända inom valfrihetssystemet. Information om godkända leverantörer finns även på stadens hemsida, www.lidingo.se under "jämför service".

1.2.7 Ickevalsalternativ

[Avtalsvillkor](#)

Staden har en skyldighet att tillhandahålla ett ickevalsalternativ för de kunder som inte vill eller kan välja leverantör avseende personlig assistans, avlösarservice och ledsagarservice enligt LSS samt avlösning och ledsagning enligt SoL. Detta gäller även ickevalsalternativet för personer som är ersättningsberättigade enligt SFB 51 kap Assistansersättning. Stadens ickevalsalternativ utgår från principen rullande schema, vilket innebär att samtliga godkända leverantörer sätts upp på en turordningslista där dessa turas om att utgöra ickevalsalternativet per kalendermånad. Aktuell turordningslista distribueras till godkända leverantörer årligen eller vid förändringar.

För staden som varken har entreprenad eller egen regi avseende ovanstående insatser utgör omsorgs- och socialnämndens godkända LOV utförare ickevalsalternativet. Om ickevalsalternativet inte kan förmedla aktuella insatser som överensstämmer med den enskildes behov ska beställande nämnd genom biståndshandläggare välja den leverantör inom valfrihetssystemet som denne anser bäst svarar upp mot behovet.

1.2.8 Handläggning och beslut om insats

[Avtalsvillkor](#)

Att besluta om insatserna ledsagarservice och avlösarservice enligt LSS, bistånd i form av ledsagning och avlösning enligt SoL samt personlig assistans enligt LSS 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, omfattning samt mål med insatsen.

1.2.9 Val av leverantör

[Avtalsvillkor](#)

När den enskilde har beviljats personlig assistans, avlösarservice och ledsagarservice (LSS) samt avlösning och/eller ledsagning (SoL) får denne välja bland de godkända leverantörer som finns inom stadens valfrihetssystem.

1.2.10 Byte av leverantör

[Avtalsvillkor](#)

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

Genomförande av byte av leverantör **ska** ske inom 30 dagar.

Infaller bytet sista dag för uppsägningstiden 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

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

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.

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.

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

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 upphandlingssystemet 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.

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?

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

☐ Ja[? Informationsfråga](#)**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 uppmannas 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.

Om sekretess begärs lämna precisering och motivering nedan.

Svar

1.4 Krav på sökande/leverantör[Avtalsvillkor](#)**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?**

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

☐ 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.

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.

[Kvalificeringskrav](#)

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

☐ Ja ☐ Nej

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

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

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

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 sökande kommer att förfoga över nödvändiga resurser när kontraktet ska fullgöras.

Bevis bifogas ansökan.

[Informationsfråga](#)

a. Avser ni åberopa andra företags kapacitet?

☐ Ja ☐ Nej

[Informationsfråga](#)

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

 Ingen fil bifogad

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 eventuellt kommer använda sig av i uppdraget. Om metoden inte finns i Socialstyrelsens metodguide eller inte är anpassad till personlig assistans, avlösarservice, ledsagarservice, avlösning eller ledsagning ange relevant vetenskaplig studie för er valda metod.

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

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

Kvalificeringskrav

a. Bifoga verksamhetspresentation enligt ovan. Ingen fil bifogad

Kvalificeringskrav

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

Svar

1.4.8 Ägarförhållanden

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

 Ingen fil bifogad**1.4.9 Referensuppdrag**

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:

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

Svar

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 Skyldighet att ta emot uppdrag

Avtalsvillkor

Leverantören **ska** ta emot kunder inom målgruppen som fått beslut avlösarservice, ledsagarservice (LSS) samt avlösning och/eller ledsagning (SoL) och som valt godkänd leverantör. Leverantören får inte heller begränsa genomförandet av insatser till vissa dagar och tider på dygnet, till exempel exkludera uppdrag på kvällar och helger.

Leverantören har inom personlig assistans skyldighet att utföra uppdraget även vid ordinarie assistents frånvaro.

Leverantören **ska** omedelbart underrätta beställaren om beställningen godtas eller om beställningen av något skäl behöver revideras.

Om leverantören initialt eller under uppdragets gång inte har den specialkompetens som krävs utifrån kundens beviljade insatser inom valfritt område **ska** leverantören omgående även meddela detta till beställaren.

Leverantör som har kapacitetstak tar emot nya uppdrag i mån av plats.

1.4.11 Geografiskt område

Avtalsvillkor

Leverantören är skyldig att utföra uppdrag för kunder inom målgruppen bosatta inom hela Lidingö stad.

1.4.12 Kapacitetstak

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

Det finns möjlighet för sökande att ange ett kapacitetstak. Leverantörens kapacitetstak anges i form av målgrupp och det antal kunder alternativt antal biståndsbedömda timmar som leverantören kan verkställa insatsen för. Leverantören kan ändra kapacitetstaket under kontraktstiden.

Leverantören ska skriftligen meddela staden när kapacitetstaket är uppnått. Vid anmälan om 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.

Leverantören **ska** utöver angivet kapacitetstak kunna göra mindre utökningar för att upprätthålla kontinuitet, exempelvis om kundens behov förändras. Leverantören ska vara införstådd med att om kundens behov ökar eller minskar kan detta innebära att kapacitetstaket överskrids/underskrids. Så länge kapacitetstaket inte är uppnått får inga uppdrag avvisas. Kunden kan endast ha en utförare för insatsen.

Leverantören är skyldig att meddela staden så fort ledig kapacitet uppstår.

[? Informationsfråga](#)

Ange kapacitetstak nedan.

Svar

1.4.13 Lokaler och inventarier

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.

1.4.15 IT-system och IT-säkerhet

[Avtalsvillkor](#)

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

Leverantören **ska** ha ett verksamhetssystem för att föra och förvara social dokumentation 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.

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 internetanslutning 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.

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 vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt 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.

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

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 samt lämna miljöfarligt avfall på miljöstation (gäller endast personlig assistans).
- bidra till minskad energianvändning.

Leverantören **ska** ha kännedom om och sträva efter att följa stadens miljöprogram. Miljöprogrammet finns på stadens hemsida: www.lidingo.se

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

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.

Personlig assistans, avlösarservice och ledsagarservice enligt LSS omfattas av tillståndsplikt.

Avlösning och ledsagning enligt SoL omfattas av tillstånd inom hemtjänst.

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

Denna typ av verksamhet/-er kan bedrivas i flera olika kommuner inom ramen för samma tillstånd. För bland annat hemtjänst enligt SoL och personlig assistans, ledsagarservice och avlösarservice (samtliga enligt LSS) gäller ett tillstånd för den juridiska personen, inte geografiskt specificerade utförarenheter.

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

Till ansökan ska aktuellt/-a 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 utförligare krav i förfrågningsunderlaget.

[Kvalificeringskrav](#)

Bifoga tillstånd enligt ovan.

 Ingen fil bifogad

1.4.20 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

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

- 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. 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, sjuksköterskeutbildning motsvarande minst tre (3) års heltidsstudier.
- Minst två (2) års erfarenhet inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning eller inom det specialpedagogiska området på heltid under de senaste fem (5) åren.
- Minst ett års erfarenhet av arbetsledning eller biståndshandläggning.
- Genomgått en kurs i socialrätt om minst 7,5 HP om grundutbildning inte innehållit kurs i socialrätt.

Om verksamhetsansvarig saknar examen inom socialtjänstområdet och/eller hälso- och sjukvård **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 tre (3) års sammanhängande praktisk erfarenhet som arbetsledare (ekonomi-, personal- eller verksamhetsansvar) på heltid inom omsorgen för personer med funktionsnedsättning som har insats enligt LSS/SoL. Erfarenheten **ska** vara förvärvad under de senaste fem (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.

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Diarienummer

UH-2023-124

Datum

2024-12-20

Svar

Kommentar

[Kvalificeringskrav](#)

CV på verksamhetsansvarig

 Ingen fil bifogad[Kvalificeringskrav](#)

Verksamhetsansvarig - Bevis om genomgången relevant utbildning

 Ingen fil bifogad

1.4.21 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.

1.4.22 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).

1.4.23 Accept och uppfyllande av krav

[Avtalsvillkor](#)[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](#)

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

Omsorgen **ska** ha sin utgångspunkt i att bibehålla och utveckla den enskildes förmågor i den dagliga livsföringen och främjas till delaktighet i samhället. Omsorgen **ska** genomsyras av grundtanken att den enskilde har förmågan att själv välja hur hen vill leva sitt liv. Kundens 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** ge kunden relevant information och möjlighet att framföra sina åsikter i frågor som rör kunden när insatser planeras, genomförs och följs upp. Leverantören **ska** kunna erbjuda kunden skriftlig och muntlig information på ett för kunden anpassat, lättläst och förståeligt språk.

1.5.1.2 Verksamhetens förhållningssätt

[Avtalsvillkor](#)

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

Helhetssyn

Kunden **ska** få det personaltöd 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. Insatserna **ska** kontinuerligt anpassas efter rådande omständigheter så att de hela tiden svarar mot kundens aktuella situation och önskemål. I detta ingår också icke förutsedda behov och händelser. Omsorgen **ska** planeras och ges utifrån kundens önskemål, samlade behov och hela livssituationen.

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 som 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** genomförs **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](#)

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

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.

1.5.1.4 Bemanning

[Avtalsvillkor](#)

För att kunna ge den enskilde ett gott stöd och en god omsorg är engagerad och utbildad personal avgörande. Leverantören **ska** genomföra sina åtaganden med den personalstyrka och den kompetens som krävs för att uppfylla kraven i förfrågningsunderlaget. 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.

1.5.1.5 Personalens kompetens

[Avtalsvillkor](#)

Leverantörens samtlig personal **ska** ha personlig lämplighet och adekvat utbildning d v s minst gymnasial utbildning med inriktning mot omsorg om personer med funktionsnedsättning eller annan utbildning som Socialstyrelsen har bedömt lämplig i allmänna råden "Kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning", (SOSFS 2014:2). För personlig assistans, avlösar- och ledsagarservice samt avlösning och ledsagning kan adekvat utbildning variera på grund av verksamhetens inriktning. Förutom grundläggande gymnasial utbildning kan till exempel utbildning med inriktning mot beteendestörningar eller problemskapande beteende vara aktuell. Kunskap om tillgänglighet i staden kan vara till nytta vid ledsagning och inom personlig assistans kan det i enskilda fall finnas behov av att personal har specifik omvårdnadskompetens.

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.

Samtlig personal **ska** uppnå förmågan att förstå, tala, läsa och skriva svenska i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 2014:2). 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. Leverantören **ska** följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om språkkrav (SOSFS 2014:2)

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

Kraven på personalen gäller oavsett anställningsform.

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

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

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.

1.5.1.8.1 Anställning av anhörig

[Avtalsvillkor](#)

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, genomförandeplaner upprättas, social dokumentation genomförs samt ansvaret för att följa upp att uppdraget utförs på ett professionellt sätt. För att kvalitetssäkra insatserna hos den enskilde bör även annan personal än den anhörige utföra insatser hos den enskilde.

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

Leverantören är ansvarig för genomförandet av insatsen även vid anhörganställning. Anhörig **ska** enbart vara PAN-anställd för det specifika uppdraget.

Anhöriga med egen firma **ska** inte anlitas som inhyrd anhörganställd av utföraren.

1.5.1.9 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.

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

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

1.5.1.10 Personal som inte är svenska medborgare

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** ansvara för att:

- personal som är EU-medborgare är registrerad hos Skatteverket och har uppehålls rätt
- 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)

1.5.1.11 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.

Leverantör av personlig assistans, ledsagar- och avlösarservice samt avlösning och ledsagning för barn och ungdomar omfattas av lag (2010:479) om registerkontroll av personal som utför vissa insatser åt barn med funktionshinder. Leverantören **ska** garantera att all personal genomgått registerkontroll. Staden **ska** ha rätt att ta del av hur leverantören säkerhetsställer att all personal som arbetar med barn har genomgått registerkontroll.

1.5.1.12 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.

1.5.1.13 Omsorgskontakt

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** vid insatsens början utse en omsorgskontakt för den enskilde. Leverantören **ska** också utse en ersättare så att kontinuiteten kan upprätthållas även under den ordinarie omsorgskontaktens frånvaro. Den enskilde **ska** ha möjlighet att byta omsorgskontakt.

Omsorgskontakten **ska** tillgodose den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassad omsorg och samordning när insatser genomförs. Omsorgskontakten bör vara den person som i första hand stödjer kunden vid kontakter med handläggare eller personer i nätverket. Det bör vara omsorgskontakten som skriver eller medverkar i upprättande av genomförandeplan och som medverkar vid samverkansmöten utifrån kundens önskemål. Omsorgskontakten bör således ha en kontinuerlig schemalagd tid hos kunden.

1.5.1.14 Skydds- och begränsningsåtgärder

[Avtalsvillkor](#)

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

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.

1.5.1.15 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.

1.5.1.16 Identifikation

[Avtalsvillkor](#)

Personalen **ska** alltid kunna uppvisa fotolegitimation vid uppdrag för staden. Fotolegitimation **ska** alltid uppvisas vid första besöket hos en kund. Vid uppdrag där personal och kund känner varandra väl räcker det om legitimation medförs och kan uppvisas på begäran.

1.5.1.17 Privata medel

[Avtalsvillkor](#)

Kunden **ska** i första hand själv sköta hanteringen av privata medel, eventuellt med stöd av legal ställföreträdare.

I de fall privata medel handhas av leverantören **ska** rutiner finnas för det. Det **ska** finnas skriftliga rutiner för förvaring, hantering och redovisning av kundens privata medel. Överenskommelse **ska** i sådana fall träffas med kunden eller kundens företrädare. All personal **ska** informeras och tillämpa de rutiner som gäller för hantering av privata medel i verksamheten. Leverantören **ska** ha skriftliga rutiner för egenkontroll.

1.5.1.18 Nyckelhantering

[Avtalsvillkor](#)

I det fall kunden har behov av att leverantören hanterar kundens nycklar till och i dennes bostad **ska** leverantören säkerställa att nycklar till den enskildes bostad förvaras under säkra förhållanden i särskilda nyckelskåp.

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

Leverantören **ska** ha skriftlig rutin för nyckelhantering och det **ska** finnas tydliga rutiner för signering vid utlämning och återlämning av nycklar. Vid mottagande och återlämning av nycklar **ska** nyckelkvittens upprättas. Förlust av nycklar **ska** omedelbart redovisas till kunden. Eventuella kostnader som drabbar kunden på grund av låsbyte förorsakat av försumlighet hos leverantörens personal **ska** betalas av leverantören. Tillverkning av nycklar för att leverantörer **ska** kunna utföra beviljade insatser bekostas av kunden.

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

1.5.1.19 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.

1.5.1.20 Anhörigperspektiv

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** bedriva verksamhet utifrån ett anhörigperspektiv. Anhörigperspektiv definieras som att den anhörige synliggörs och, när det är möjligt, görs delaktiga i vården och omsorgen om den närstående. Detta är inte detsamma som konkreta stödinsatser 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 7 – Riktlinjer för anhörigstöd), samt utgå ifrån bästa tillgängliga kunskap, så att stödet är tillgängligt och utformat efter aktuellt behov.

1.5.1.21 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.

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

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.

1.5.1.22 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 förvisa sig om att medarbetare har den utbildning som behövs för att förebygga hot- och våldssituationer i arbetet.

1.5.1.23 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.

Informationen **ska** innehålla rutin för synpunkter och klagomål samt kontaktuppgifter till verksamheten och dess ledning. Kunden **ska** också upplysas om vem som är utsedd till omsorgskontakt och få träffa denne i samband med start av insatserna.

1.5.1.24 Verkställighet av beslut

[Avtalsvillkor](#)

När den enskilde fått ett insatsbeslut och valt leverantör, skickar handläggaren uppdrag till den leverantör som den enskilde har valt. Leverantören **ska** snarast bekräfta uppdraget. Beviljad insats **ska** påbörjas inom två (2) veckor efter erhållen beställning alternativt den dag som har angivits i beställningen. Om beställningen inte kan utföras inom två veckor efter erhållandet eller angiven dag i beställningen, **ska** leverantören snarast kontakta beställaren.

När kunder med personlig assistans ska skrivas ut från sjukhus till sin bostad **ska** insatsen kunna verkställas på planerat utskrivningsdatum som upprättats i samband med samordnad individuell plan (SIP).

I och med stadens basansvar att stå beredd med personlig assistans (se omfattning) i akuta lägen kan det innebära att insats **ska** verkställas omedelbart eller inom tre (3) dagar.

Leverantören har en skyldighet att dagligen bevaka och ta emot nya uppdrag (verkställa) i stadens verksamhetssystem.

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

1.5.1.25 Beslut om personlig assistans i avvaktan

[Avtalsvillkor](#)

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

Försäkringskassan betalar endast ut ersättning till staden när insatsen enligt 9 § 2 LSS ges som biträde av personlig assistent men inte när insatsen utgått som ekonomiskt stöd till skäliga kostnader för sådan assistans. Ändringen innebär att utbetalning endast kan ske om en person fått biträde av personlig assistent till Försäkringskassan och att personen kan antas ha rätt till assistansersättning. Det gäller tid före Försäkringskassans beslut om personens rätt till ersättning om personen fått biträde av personlig assistent genom kommunen.

Försäkringskassans tolkning innebär att det inte betalas ut någon ersättning då staden har beviljat ekonomiskt stöd och/eller att den enskilde har ingått eget avtal med ett privat assistansbolag. Försäkringskassans tolkning medför att kundens valfrihet av personlig assistans inte gäller i samma utsträckning.

I avvaktan på Försäkringskassans beslut om assistansersättning ansvarar staden för verkställighet av biträde av personlig assistent. Då staden saknar utförare i egen regi men har upphandlad leverantör enligt valfrihetssystemet **ska** biträde av personlig assistent anordnas genom leverantören, och ickevalsalternativet. Staden ingår i dessa fall avtal om biträde av personlig assistent med berörd leverantör samt som åtar sig att löpande redovisa för utförda timmar och stadens kostnader till Försäkringskassan.

Ersättning för utförd personlig assistans enligt 9 § 2 LSS för enskilda som ansökt om assistansersättning enligt SFB hos Försäkringskassan utgår med regeringens fastställda schablonbelopp.

1.5.1.26 Sjukfrånvaro inom personlig assistans

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören rekryterar ersättare vid ordinarie personals sjukfrånvaro och står för dessa kostnader, utom när det gäller personlig assistans. Här har kommunen ansvar för att ersätta leverantören för den merkostnad som uppkommer när en vikarie anlitas av leverantören.

Begäran om tillhandahållande av personlig assistent eller ekonomiskt stöd för skäliga kostnader vid ordinarie assistents frånvaro på grund av sjukdom handläggs i enlighet med 9 § 2 LSS. Leverantören **ska** ha fullmakt från den enskilde för att kunna genomföra sådan ansökan. Leverantören ersätts för faktiska merkostnader i efterskott.

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.

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

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.

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.

Om den enskilde avviker

Leverantören **ska** även ha en skriftlig rutin för hur personalen agerar och dokumenterar om eller när kunden som avviker från pågående insats/verksamhet.

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.

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

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.

1.5.1.33 Individuell plan enligt LSS

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** medverka vid upprättande av en individuell plan enligt 10 § LSS om kunden begär det. I de fall kunden har en individuell plan **ska** leverantören se till att beslutade och planerade insatser, som ligger inom leverantörens ansvarsområde, genomförs i samråd med kunden, eller utsedd företrädare

1.5.1.34 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.

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

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.

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. Handlingar som omfattas av detta krav är handlingar i en personakt i enskild verksamhet som avser barn som har placerats eller tagits emot i ett hem för vård eller boende, stödboende eller sådant boende som avses i 5 kap. 7 § tredje stycket enligt SoL, samt tagits emot i bostad med särskilt stöd och service för barn som behöver bo utanför föräldrahemmet enligt LSS. 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

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

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

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 bevaring av dokumentationen. 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.

1.5.1.35 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 återsrapportera 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.

1.5.1.36 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.

1.5.1.37 Allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för allvarligt missförhållande, Lex Sarah[Avtalsvillkor](#)

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

Leverantören ansvarar för att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt 14 kap 3 § SoL och 24 b § LSS. 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.

1.5.1.38 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.

1.5.1.39 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 **ska** inför och vid utförande av personlig assistans, avlösarservice, ledsagarservice, avlösning och ledsagning undersöka om barnrättsperspektivet behöver beaktas utifrån barnkonventionen.

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

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.

1.5.1.40 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.

24 g § LSS innehåller en påminnelse om att anmälningsskyldigheten i 14 kap 1 § SoL vid misstanke eller kännedom om att barn far illa också gäller om det sker i samband med insatser enligt LSS.

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.

1.5.1.41 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 har 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.

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

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

1.5.1.42 Tolk

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** svara för att anlita och bekosta att den enskilde som inte kan kommunicera med andra behöver få tillgång till auktoriserad tolk.

Det kan t.ex. handla om språksvårigheter, allvarliga tal- eller hörselskador.

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

1.5.1.43 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.

1.5.1.44 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** i förekommande fall göra riskbedömningar för att förebygga brand- och olycksrisker i den enskildes hem utifrån den enskildes samtycke.

1.5.1.45 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 strömbrott. Läs mer om kontinuitetsplaner på 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 3 - Stadsövergripande rutin för stadens krisledningsorganisation.

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

1.5.1.46 Försäkringar

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** teckna och under kontraktstiden 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](#)

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

Bifoga försäkringsbrev enligt ovan.

 Ingen fil bifogad

1.5.2 Verksamhetsspecifika krav/innehåll i verksamheten

[Avtalsvillkor](#)

Nedan anges verksamhetsspecifika krav för aktuellt valfritetssystem.

1.5.2.1 Stöd och omsorg

[Avtalsvillkor](#)

Avlösarservice i hemmet enligt 9 § 5 LSS

Med avlösarservice avses avlösning i det egna hemmet, det vill säga att en avlösare tillfälligt övertar omvårdnaden från anhöriga eller andra närstående. Insatsen utförs i hemmet och dess närmiljö. Avlösarservice ges både som en regelbunden insats och vid oförutsedda situationer.

Avlösarservice **ska** kunna ges av leverantören årets alla dagar under alla tider på dygnet. Insatsen kan inte nyttjas under sådan tid som förälder eller annan anhörig förvärsarbetar, barnet har skolgång, barnomsorg och/ eller fritids under 13 år. Det ingår inte heller i en avlösarens uppgift att sköta andra barn i familjen, sköta hushållssysslor eller att lämna/hämta till barnomsorg.

Insatsen beviljas huvudsakligen till barn och unga men även till vuxna. Bedömningen görs utifrån individuella behov och syftar till att ge anhöriga och närstående avlastning.

Föräldrar och syskon till barn med funktionsnedsättning behöver ofta avlösarservice för att kunna genomföra egna aktiviteter. Insatsen kan även vara en förutsättning för att föräldrarna ska kunna ägna sig åt barnets syskon.

Familjehemsföräldrar har också rätt till avlösarservice om behov finns och det inte tillgodoses på annat sätt.

Beviljad insats **ska** anges i timmar per månad. Timmarna får användas för de behov som beslut om insatsen avser.

I insatsen avlösarservice enligt LSS ingår omvårdnad. I omvårdnaden ligger en skyldighet att ge stöd och hjälp till den enskilde med dagliga behov som den själv inte klarar.

Nedan ges några exempel på vad omvårdnad konkret kan innebära:

- Hjälp med att äta, dricka och förflytta sig
- Hjälp med att sköta personlig hygien och att klä sig
- Hjälp med att kommunicera

Ledsagarservice enligt 9 § 3 LSS

Insatsen ledsagarservice syftar till att en person med funktionsnedsättning ska kunna leva som andra och delta i samhällslivet genom att t.ex. besöka vänner, ta sig till och från fritidsaktiviteter, genomföra en kortare resa eller promenera. Insatsen ska även tillgodose behov av ledsagning vid exempelvis sjukhusbesök.

Ledsagarservice **ska** alltid vara individuellt utformad och ha karaktären av personlig service. Det individuella behovet avgör när insatsen ska ges samt hur omfattande den ska vara. Beviljad insats ska anges i timmar per månad. Timmarna får användas för de behov som beslut om insatsen avser.

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

Avser ledsagarservice barn och ungdomar med funktionsnedsättning utgör det behov som går utöver vad som är normalt föräldraansvar för ett barn i ifrågavarande ålder, grunden för bedömningen av rätten till ledsagning. För ungdomar är det vanligt med ansökan om ledsagning för olika fritids- och träningsaktiviteter. Enskilda som har behov av ledsagarservice kan ha omfattande och varaktig funktionsnedsättning. Det kan handla om synskador, fysisk- och/eller psykisk funktionsnedsättning och kombinationer av funktionsnedsättningar.

Om den enskilde har personlig assistans enligt 9 § 2 LSS eller assistansersättning enligt 51 kap. SFB ingår avlösar- och ledsagarservice i insatsen personlig assistans.

Ledsagar- och eller avlösartimmar kan inte sparas över ett månadsskifte. Tiden från och till en aktivitet inkluderas i de angivna timmarna. Den enskilde står själv för sina omkostnader i samband med ledsagning.

Personlig assistans enligt 9 § 2 LSS

Med personlig assistans menas ett personligt utformat stöd som ges av ett begränsat antal personliga assistenter. Den personliga assistansen är knuten till kunden och inte till en verksamhet. Syftet med insatsen är att kunden ska kunna leva ett självständigt och oberoende liv i sitt eget boende. Den personliga assistenten ska utifrån fattat beslut hjälpa kunden med alltifrån personlig hygien, förflyttning, kommunikation till inköp, matlagning, klädvård och skötsel av bostad samt stöd vid genomförande av aktiviteter. Den personliga assistansen ska kunna utföras under hela dygnet, under årets alla dagar och med utgångspunkt från kundens hem. Omvårdnads- och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser ingår i uppdraget. Lidingö stad erbjuder inte utförande i egen regi.

En personlig assistent kan inte tillgodose flera personers behov samtidigt under en och samma tidsperiod.

Rätt till personlig assistans enligt 9 § 2 LSS och/eller assistansersättning enligt 51 kap SFB, finns kvar när den enskilde fyller 66 år om insatsen har beviljats innan den enskilde har fyllt 66 år. Insatsen får inte utökas efter det att den assistansberättigade fyllt 66 år. Ansökan om utökad hjälp får då i stället ske enligt SoL.

Avlösning och ledsagning enligt 4 Kap 1 § SoL

Insatserna avlösning och ledsagning enligt SoL verkställs i stort som beslut om avlösar- och ledsagarservice enligt LSS. Vid bedömning av ansökan gällande insatserna enligt SoL kan dock omfattningen i insatserna komma att skilja sig åt. Detta då insatser enligt LSS ges utifrån goda levnadsvillkor och insatser enligt SoL ges utifrån en skälig levnadsnivå.

1.5.2.2 Leverantörens verksamhetsplan och verksamhetsberättelse

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ska årligen, i slutet av året, lämna en verksamhetsplan inför kommande år. Leverantören ska varje år, senast den 1 april, skriva en kvalitetsberättelse för verksamheten och vara beredd att överlämna denna vid förfrågan till 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

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

- 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

1.5.2.3 Tilläggstjänster

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören har rätt att erbjuda tilläggstjänster. Dessa tjänster utförs då på uppdrag av och på bekostnad av kunden själv och måste hanteras utanför valfrihetssystemet genom avtal mellan leverantör och kund. Lidingö stad ansvarar inte för tilläggstjänster eller betalning av dessa.

Tilläggstjänsterna får inte vara obligatoriska för kunden och leverantören **ska** informera kunden om att tilläggstjänsterna inte ingår i biståndsbeslutet. Marknadsföring av tilläggstjänster **ska** ske på ett respektfullt sätt som den enskilde inte uppfattar som påträngande.

Avgifter för eventuella tilläggstjänster **ska** faktureras den enskilde kunden direkt av leverantören. Staden står inte för dessa kostnader.

Tilläggstjänsterna kommer inte att presenteras i jämför service.

1.5.3 Hälso- och sjukvård

[Avtalsvillkor](#)

Enligt 51 kap 5 § SFB lämnas inte assistansersättning för sjukvårdande insatser enligt HSL och därmed **ska** inte personlig assistans ersätta den omvårdnad som sjukvårdshuvudmannen är skyldig att ge. Leverantören **ska** i förekommande fall som avser personlig assistans medverka i och delta i fullföljandet av vårdplanering och kontakter med primärvård och sjukhus.

Den personliga assistenten, ledsagaren eller avlösaren kan utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter efter att ha fått delegering för uppgiften. Legitimerad personal ansvarar för att säkerställa att den som tar emot delegering har reell kompetens för att utföra uppgiften på ett korrekt sätt.

Den personliga assistenten, ledsagaren eller avlösaren kan bistå den enskilde med handräckning om legitimerad personal bedömt att en uppgift är egenvård och inte en hälso- och sjukvårdsuppgift.

1.5.3.1 Delegering av vissa hälso-och sjukvårdsuppgifter

[Avtalsvillkor](#)

Personal kan utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter efter delegering av ansvarig legitimerad personal hos sjukvårdshuvudmannen. Hälso- och sjukvårdspersonal får endast delegera en arbetsuppgift till någon annan om kraven för en god och säker vård uppfylls. Den som delegerar en arbetsuppgift till någon annan ansvarar för att denne har reell kompetens för att fullgöra uppgiften. Både den som delegerar och den som tar emot en delegering har ett personligt yrkesansvar i delegeringsförfarandet. En delegering ska alltid vara skriftlig och giltighetstiden är högst ett år.

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

Leverantören ska ha skriftlig rutin som säkerställer god kvalitet och säkerhet i delegeringsprocessen och utförandet av delegerade arbetsuppgifter. Sjuksköterska, sjukgymnast/fysioterapeut och arbetsterapeut ska undervisa och instruera personal som delegeras hälso- och sjukvårdsuppgifter.

1.5.3.2 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 alternativt vårdshavare i de fall det berör barn, om kunden klarar av att sköta sin egen sjukvård, med eller utan hjälp av vårdnadshavare eller t.ex. personlig assistent som känner kunden väl.

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

Den länsgemensamma överenskommelsen om egenvård omfattar även kunder med personlig assistans, ledsagning och avlösarservice.

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.

Egenvård ingår i kommunens/Försäkringskassans kostnadsansvar för personlig assistans enligt LSS. I samband med beslut om assistans och beräkning av timmar kan tid för egenvårdsmoment beviljas vid uppvisande av egenvårdsintyg.

1.5.3.3 Läkemedel

[Avtalsvillkor](#)

Den enskilde bör om så är möjligt själv ansvara för sin läkemedelshantering. Om behandlande hälso- och sjukvårdspersonal bedömer att läkemedlen inte kan hanteras inom ramen för egenvård ligger ansvaret för läkemedelshantering hos ansvarig sjuksköterska inom primärvården. Ansvarig sjuksköterska har möjlighet att delegera delar av läkemedelshantering till personal med uppvisad reell kompetens.

1.5.3.4 Hygien och smitta

[Avtalsvillkor](#)

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

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

Leverantören **ska** tillhandahålla arbetskläder och skyddsutrustning.

1.5.3.5 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.

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Diarienummer

UH-2023-124

Datum

2024-12-20

1.5.3.6 Lex Maria

[Avtalsvillkor](#)

Enligt 6 kap 4 § patientsäkerhetslagen (2010:659) **ska** leverantörens personal rapportera till ansvarig vårdgivare om en kund drabbats av eller utsatts för risk att drabbas av allvarig skada eller sjukdom.

Enligt 3 kap. 5 § PSL har vårdgivaren anmälningsskyldighet till IVO för händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en allvarig vårdskada.

Personalen **ska** känna till anmälningsskyldighet enligt Lex Maria.

1.5.3.7 Nutrition

[Avtalsvillkor](#)

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

1.5.3.8 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** i förkommande fall 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 efter samtycke från den enskilde.

Leverantören är skyldig att skyndsamt meddela biståndshandläggaren vid dödsfall.

1.5.3.9 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 eller 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 eller vårdnadshavare nekar till kontakt med hälso- och sjukvård även om det bedöms att en kontakt bör tas.

1.5.3.10 Munhälsa

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören **ska** i förekommande fall 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

Upphandling

Personlig assistans, avlösarservice/ ledsagarservice (LSS) och avlösning/ledsagning (SoL) LOV

Diarienummer

UH-2023-124

Dokument

1. Förfrågningsunderlag

Datum

2024-12-20

Personer som har ett varaktigt och omfattande behov av vård- och omsorgsinsatser erbjuds särskilt tandvårdsstöd i form av 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 i förekommande fall finns med när munhälsobedömningen sker för att ta del av instruktioner för att hjälpa den enskilde med den dagliga munvården.

1.5.4 Accept och uppfyllande av krav

 Kvalificeringskrav

Accepteras samtliga krav under avsnitt "Krav på tjänsten"?

☐ Ja