

UPPDRAGSBESKRIVNING

Hemtjänst

UPP-2022/006

Innehållsförteckning

1.	KRAV PÅ LEVERANTÖREN	4
1.1	EKONOMISK OCH FINANSIELL STÄLLNING	4
1.2	KRAV PÅ FULLGJORD SKYLDIGHET ATT BETALA SKATTER MED MERA	4
1.3	ÄGARFÖRHÅLLANDE	4
1.4	TILLSTÅND	4
1.5	LEDNINGSSYSTEM FÖR SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE	4
1.6	RIKTLINJE FÖR KVALITETSARBETE	5
1.7	KRISBEREDSKAP	5
1.8	RAPPORTERINGSSKYLDIGHET VID SMITTSPRIDNING	5
1.9	MILJÖPOLICY	5
1.10	HÄLSO- OCH MILJÖFRÄMJANDE ARBETE	5
1.11	FORDONSKRAV	6
1.12	KRAV PÅ PLAN FÖR UTÖKAD ANDEL FÖRNYBART DRIVMEDEL	6
1.13	TILLÄGGSTJÄNSTER	6
1.14	GEOGRAFISKT OMRÅDE	7
1.15	KAPACITETSTAK	7
1.16	SKYLDIGHET ATT TA EMOT BESTÄLLNING	7
1.17	BYTE AV LEVERANTÖR	8
1.18	LOKAL	8
1.19	ARBETSKLÄDER	8
1.20	ARBETSTEKNISKA HJÄLPMEDEL	9
1.21	IDENTIFIKATION	9
1.22	TOLK	9
2.	KRAV PÅ PERSONAL/BEMANNING	9
2.1	VERKSAMHETSANSVARIG	9
2.2	BYTE AV VERKSAMHETSANSVARIG ELLER TILLFÄLLIG ERSÄTTARE	10
2.3	VERKSAMHETSANSVARIGES KOMPETENSUTVECKLING	10
2.4	ARBETSLEDNING UTANFÖR KONTORSTID	10
2.5	BEMANNING	10
2.6	PERSONALENS KOMPETENS	11
2.7	FÖRFLYTTNINGSTEKNIK	11
2.8	KOMPETENSUTVECKLING	11
2.9	INTRODUKTION AV NY PERSONAL	12
2.10	UTDRAG UR BELASTNINGSREGISTRET	12
2.11	ANSTÄLLNING AV ANHÖRIG ELLER NÄRSTÅENDE	12
2.12	OBJEKTSANSTÄLLNING	12
2.13	FÖRVALTARE, GOD MAN ELLER ANNAT UPPDRAG	12
2.14	HOT OCH VÅLD	12
2.15	MUTA, GÅVA OCH TESTAMENTE	13
3.	KRAV PÅ VERKSAMHETSSYSTEM	13
3.1	ANVÄNDNING AV HUDDINGE KOMMUNS VERKSAMHETSSYSTEM	13
3.2	TIDSREGISTRERING FÖR UTFÖRD TID	13
3.3	TEKNISK FÖRSÖRJNING	13

4.	KRAV PÅ HANTERING AV BESTÄLLNING OCH DOKUMENTATION	14
4.1	TA EMOT BESTÄLLNING OCH PÅBÖRJA INSATS	14
4.2	INFORMATIONSSKYLDIGHET VID FÖRÄNDRING AV DEN ENSKILDES BEHOV	14
4.3	SOCIAL DOKUMENTATION.....	14
4.4	DEN ENSKILDES SAMTYCKE TILL KOMMUNENS INSYN	15
4.5	UTLÄMNANDE AV HANDLING I PERSONAKT	16
4.6	IBIC	16
4.7	FÖRVARING AV DOKUMENTATION	16
4.8	ÖVERLÄMNANDE AV DOKUMENTATION VID BYTE AV LEVERANTÖR	16
4.9	BEVARANDE, RENSNING, GALLRING OCH ÖVERLÄMNANDE AV PERSONAKT EFTER AVSLUTAD INSATS ..	16
4.10	KLAGOMÅL OCH SYNPUNKTER	16
4.11	AVVIKELSER.....	16
4.12	RAPPORTERINGSSKYLDIGHET - LEX SARAH.....	17
4.13	EGENKONTROLL AV PÅGÅENDE UPPDRAG	17
5.	KRAV PÅ TJÄNSTEN	17
5.1	INSATSER	17
5.2	VÄRDEGRUND.....	18
5.3	BARNPERSPEKTIVET	18
5.4	VÅLD I NÄRA RELATIONER.....	19
5.5	SEKRETESSBRYTANDE BESTÄMMELSER NÄR DJUR FAR ILLA – LEX MAJA	19
5.6	INTRODUKTION AV NYA BRUKARE/KUNDER	19
5.7	KONTAKTANSVARIG	19
5.8	FAST OMSORGSKONTAKT	19
5.9	SAMORDNAD INDIVIDUELL PLAN - SIP.....	20
5.10	FUNKTIONSBEVARANDE ARBETSSÄTT	20
5.11	MAT OCH MÅLTIDER	20
5.12	FÖREBYGGA UNDERNÄRING	21
5.13	OM DEN ENSKILDE ÄR SJUK	22
5.14	VID DÖDSFALL.....	22
5.15	OMSORG VID LIVETS SLUTSKEDE	22
5.16	EGENVÅRD.....	22
5.17	BASALA HYGIENRUTINER	23
5.18	MUNHÄLSOBEDÖMNING.....	23
5.19	SAMVERKAN KRING ANHÖRIGSTÖD.....	23
5.20	RUTINER FÖR NYCKELHANTERING	23
5.21	NÄR DEN ENSKILDE INTE ÖPPNAR DÖRREN	23
5.22	NÄR PERSONAL INTE BLIR INSLÄPPT AV DEN ENSKILDE.....	23
5.23	VID SANITÄR OLÄGENHET ELLER SKADEDJUR I BOSTADEN.....	24
5.24	HANTERING AV DEN ENSKILDES PENGAR	24

1. KRAV PÅ LEVERANTÖREN

1.1 Ekonomisk och finansiell ställning

Leverantören ska upprätthålla en rating om minst 40, enligt kreditupplysningsföretaget Creditsafe, under hela avtalsperioden.

I de fall Kommunen inte självständigt under avtalsperioden kan inhämta aktuell kreditrating eller om Leverantör innehar lägre kreditrating ska Leverantören på begäran av Kommunen inkomma med bevis som styrker att kravet uppfylls.

Kommunen förbehåller sig rätten att bedöma huruvida det anses klarlagt om Leverantören har motsvarande ekonomisk stabilitet. Kan inte Leverantör styrka att kravet uppfylls anses detta som en avvikelse enligt avtalet och Kommunen kan komma att häva avtalet.

1.2 Krav på fullgjord skyldighet att betala skatter med mera

Kommunen tecknar endast avtal med organisationer/juridiska personer som följer gällande lagar och som fullgör sina skyldigheter, bland annat skyldigheten att betala skatt och sociala avgifter.

Kommunen kommer, löpande under avtalsperioden, att via Skatteverket kontrollera att Leverantören betalar skatter och sociala avgifter i rätt tid och med rätt belopp.

1.3 Ägarförhållande

Kommunen kan begära in uppgifter rörande företagets ägarförhållanden.

1.4 Tillstånd

Leverantören ska ha tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för att bedriva hemtjänst.

Om beviljat tillstånd upphör att gälla utgör detta grund för hävning av avtalet. För ett sådant bortfall äger Leverantören inte rätt till ersättning eller motsvarande.

Leverantören ska alltid meddela Kommunen vid förändringar som anmälts till IVO eller om nytt tillståndsbevis utfärdats.

1.5 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Leverantören ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9). Ledningssystemet ska vara fullständigt vid avtalsstart och ska därefter vidareutvecklas tillsammans med personalen i verksamheten.

Samtliga delar av ledningssystemet ska vara enkelt och tydligt dokumenterade.

Samtliga delar av ledningssystemet ska vara tillgängliga på ett enkelt sätt för medarbetarna.

Samtliga delar av ledningssystemet ska vara styrande för hur verksamheten planeras, för hur arbetet genomförs samt hur det följs upp.

En kvalitetsberättelse ska årligen skickas till upphandling@huddinge.se i februari månad. I kvalitetsberättelsen ska det tydligt framgå hur verksamheten har följts upp, vilka förbättringsåtgärder som genomförts under året, samt vilka förbättringsåtgärder som är planerade inför kommande år.

Ledningssystemet ska utgå från följande föreskrift och handbok från Socialstyrelsen:

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Handbok för tillämpningen av föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

1.6 Riktlinje för kvalitetsarbete

Vård- och omsorgsnämnden har beslutat om riktlinjer för nämndens kvalitetsarbete. Riktlinjen ska följas av leverantör och finns i sin helhet tillgänglig på www.huddinge.se/utforare

1.7 Krisberedskap

Leverantören ska kunna utföra uppdraget, på en för den enskilde skälig nivå, vid kriser och andra allvarliga händelser såsom exempelvis allmän smittspridning, värmebölja, brand, längre el-, värme- eller vattenavbrott, höjd beredskap, krig eller om personal eller den enskilde skadas allvarligt i eller utanför verksamheten.

Leverantören ska ha en beredskapsplan som ska vara antagen av Leverantörens ledning och förankrad i verksamheten och hos den personal som utför arbetet enligt avtalet.

Leverantören ska ha kontinuitetsplan för att kunna upprätthålla verksamhetens mest prioriterade åtaganden vid störningar i verksamhetens kritiska beroenden. Kontinuitetsplanen ska vara antagen av Leverantörens ledning och förankrad i verksamheten och hos den personal som utför arbetet enligt avtalet.

Leverantören ansvarar för att utbilda personal i användning av beredskaps- och kontinuitetsplaner samt användandet av skyddsutrustning och i begränsning av smittspridning.

I händelse av kris ska Leverantören bära sina egna kostnader. Leverantören ska ha ett baslager av sådant material och sådana produkter som är nödvändiga för att verksamheten ska kunna bedrivas, till exempel skyddsmaterial.

Vid krissituationer som får konsekvenser på samhällsnivå kan Kommunen komma med andra direktiv och instruktioner än vad som anges i Avtalet. Leverantören ska i sådana situationer följa Kommunens direktiv och instruktioner.

1.8 Rapporteringsskyldighet vid smittspridning

Leverantören har rapporteringsskyldighet gentemot Kommunen vid smittspridning i samhället, till exempel vid en pandemi. Rapportering av antal smittade personer ska ske enligt anvisningar från Kommunen, dessa anvisningar kan skifta från en tid till annan

1.9 Miljöpolicy

Leverantören ska ha en miljöpolicy som ska vara antagen av leverantörens ledning och vara förankrad i verksamheten och hos den personal som utför arbetet enligt avtalet.

1.10 Hälso- och miljöfrämjande arbete

Leverantören ska sträva efter att ämnen med negativa hälso- och/eller miljöeffekter i varor och produkter som används i verksamheten ska bytas ut. Detta ska ske främst

inom områdena: städning, möbler, ljuskällor, textilier, och engångsmaterial.
Leverantören ska på begäran från Kommunen kunna beskriva och visa hur
Leverantören arbetar med att ersätta varor och produkter med negativa hälso- och/eller miljöeffekter.

1.11 Fordonskrav

90% av de personbilar som används för utförande av uppdraget ska uppfylla utsläppskravet enligt Euroklass 6.

Leverantören ska på begäran av Kommunen kunna redovisa hur kravet uppfylls av de använda personbilarna, som berörs av avtalet.

Redovisningen ska ske i en förteckning med minst fordonstyp, märke, modell, registreringsnummer och utsläppsklass (Euroklass). Till exempel genom ett utdrag ut Transportstyrelsen vägtrafikregister.

1.12 Krav på plan för utökad andel förnybart drivmedel

Leverantören ska ha en plan för att öka andelen förnybart drivmedel i sin fordonsflotta som ska användas för utförandet av uppdraget enligt avtalet.

Senast 2024-01-01, ska minst 50% av de fordon som används för att utföra uppdraget enligt avtalet drivas med förnybart drivmedel som inte omfattas av rapporteringen inom lag (2017:1201) om reduktion av växthusgasutsläpp, genom inblandning av biodrivmedel i bensen och dieselbränslen eller dubbelräknas mot flera kunder.

Senast 2026-01-01, ska minst 75% av de fordon som används för att utföra uppdraget enligt avtalet drivas med förnybart drivmedel som inte omfattas av rapporteringen inom lag (2017:1201) om reduktion av växthusgasutsläpp, genom inblandning av biodrivmedel i bensen och dieselbränslen eller dubbelräknas mot flera kunder.

Med förnybart drivmedel menas exempelvis:

- bioetanol ED95, E85 eller E75
- biogas 100% (gas eller flytande)
- fordonsgas mix (gas eller flytande)
- el producerad från förnybara källor.
- biodiesel (HVO 100, RME 100 eller FAME 100/B100)
- vätgas från förnybara källor.

Med förnybara källor menas energikällor så som vatten-, vind-, sol-, vågkraft och/eller biobränslen enligt lag (2011:1200) om elcertifikat. Grön el-avtal ska finnas där elfordon långtidsladdar.

Kommunen kommer under avtalstiden att följa upp leverantörens åtagande i planen genom att leverantören ska fylla i angivet formulär för uppföljning av drivmedelskrav.

Dokumentation som styrker leverantörens svar ska finnas tillgängligt och kunna uppvisas på begäran.

1.13 Tilläggstjänster

Leverantören får erbjuda den enskilde tilläggstjänster utöver biståndsbeslutade insatser om följande förutsättningar är uppfyllda:

- Tilläggstjänsterna får inte vara en del av biståndsbeslutet.
- Tilläggstjänster får inte vara obligatoriska för den enskilde för att denne ska kunna välja Leverantören.
- Tilläggstjänster faktureras av Leverantören direkt till den enskilde.
- Tilläggstjänster får inte utföras på sådant sätt att biståndsbedömda insatser påverkas.

1.14 Geografiskt område

Kommunen är i dagsläget indelad i fem (5) geografiska områden. Indelningen är enligt nedan och enligt detta avtal kan Leverantören välja att utföra insatser åt enskilda som är bosatta inom ett eller flera av följande områden:

Område 1: Sjödalen, Fullersta, Flemingsberg, Visättra, Lissma och Gladö

Område 2: Stuvsta och Snättringe

Område 3: Segeltorp

Område 4: Skogås, Trångsund, Ågesta, Vidja, och Länna

Område 5: Vårby och Masmö.

För enskilda bosatta i de områden som Leverantören genom detta avtal valt att vara verksam inom måste av Kommunen beställda uppdrag utföras.

Ändring av geografiskt område ska godkännas av Kommunen och kan maximalt ske en gång per år. Anmälan görs till upphandling@huddinge.se genom att fylla i blankett *Blankett för ändring* som återfinns på www.huddinge.se/utforare

En minskning av det geografiska området kan aldrig innebära att enskilda personer som redan har valt Leverantören tvingas att välja en annan leverantör. Leverantören ska fortsättningsvis utföra pågående uppdrag.

1.15 Kapacitetstak

Leverantören har möjlighet att ange kapacitetstak för hur många timmar per månad som Leverantören kan åta sig i uppdrag av Kommunen. Syftet är att Leverantören ska kunna kontrollera i vilken takt uppdraget i kommunen växer.

Kommunen ska informeras om leverantören inte klarar av att utföra uppdraget enligt avtal inom ramen för kapacitetstaket, exempelvis om verksamheten saknar tillräckligt med utbildad personal. Leverantören ska informera Kommunen när uppdragets storlek närmar sig kapacitetstaket.

Ändring av kapaciteten kan maximalt ske fyra (4) gånger per år och ska godkännas av Kommunen. Anmälan om förändrad kapacitet ska göras på *Blankett för ändring*, som återfinns på www.huddinge.se/utforare och ska skickas till upphandling@huddinge.se. På anmälan ska framgå nuvarande kapacitetstak, nytt kapacitetstak samt en kort redogörelse över skälet till att kapacitetstaket ändras.

Den nya kapaciteten träder i kraft efter det att Kommunen har mottagit och godkänt anmälan. En minskning av kapaciteten kan aldrig innebära att enskilda personer som redan har valt leverantör tvingas att välja en annan leverantör.

1.16 Skyldighet att ta emot beställning

Leverantören ska ta emot nya beställningar inom ramen för eventuellt kapacitetstak och geografiskt område. Så länge kapacitetstaket inte är uppnått kan inga uppdrag avvisas.

Leverantören kan inte tacka nej till utökning av antal timmar till en enskild person där Leverantören redan utför insatser. Detta gäller även om kapacitetstaket har uppnåtts.

Leverantören kan inte avsäga sig ett pågående uppdrag.

Om en enskild person flyttar utanför Leverantörens geografiska område upphör Leverantörens uppdrag.

Kommunen kan dock bevilja Leverantören uppskov att ta emot enskilda vid kapacitetsbrist. Detta förutsätter en skriftlig anmälan från Leverantören och att kapacitetsbristen medför risk för den enskildes säkerhet eller allvarliga arbetsmiljöproblem.

1.17 Byte av leverantör

Den enskilde har rätt att byta leverantör utan att ange orsak.

Leverantören ska vara behjälplig när en enskild väljer att byta leverantör och följa Kommunens rutin för *Byte av utförare* som återfinns på www.huddinge.se/utforare

1.18 Lokal

Leverantören ska senast i samband med avtalets start ha en lokal som bas för verksamheten.

Lokalen ska vara belägen så att den kan nås i rimlig tid för all personal. Det innebär att alla ska kunna nå lokalen efter avslutat besök inom 45 minuter, inklusive gångtid och användande av eventuella färdmedel och lokaltrafik.

Lokalen ska vara anpassad efter verksamhetens och uppdragets omfattning och leva upp till kraven i Arbetsmiljöverkets föreskrift AFS 2020:1. Det innebär bland annat att det ska finnas:

- förvaringsutrymmen åt personal
- omklädningsrum med möjlighet till dusch och att byta om enskilt
- tillräckligt med toaletter
- anpassade matutrymmen för personal
- anpassade utrymmen för rast och vila för personal
- tillräckliga utrymmen för att leverantören ska kunna hålla i arbetsmöten med all personal samtidigt.

Leverantören ska ha fler lokaler om uppdraget kräver det, eller om detta krav inte går att uppfylla med en lokal.

1.19 Arbetskläder

För att kunna upprätthålla basala hygienrutiner i personnära omvårdnadsarbete krävs att personalen bär arbetskläder med korta ärmar. Vilka krav som gäller regleras i Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS 2012:7 § 22) samt Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2015:10). Leverantör ska följa dessa föreskrifter och ha skriftliga och implementerade rutiner för hur dessa ska tillämpas i verksamheten.

Leverantören ska ha utrymmen i lokalen så att rena arbetskläder förvaras separat från använda arbetskläder.

Personal ska byta om till rena arbetskläder i lokalen inför ett arbetspass.

Leverantören ska säkra tvätt av arbetskläder i exempelvis lokalen eller med hjälp av tvätterservice.

Arbetskläder ska vara märkta med företagets logotype.

1.20 Arbetstekniska hjälpmedel

Leverantören ansvarar för att införskaffa de arbetstekniska hjälpmedel som personalen är i behov av för att kunna utföra sina arbetsuppgifter hos den enskilde.

Regionen eller av regionen upphandlad leverantör av hemrehabilitering ansvarar för personligt utprovade hjälpmedel som den enskilde har behov av. Regionen eller leverantör på uppdrag av regionen ansvarar för att instruera Leverantörens personal om hur den enskildes hjälpmedel ska hanteras.

1.21 Identifikation

Leverantörens personal ska alltid bära namnbricka med personalens för- och efternamn där det även framgår vilken Leverantör som personalen är anställd av.

1.22 Tolk

Leverantören ska vid behov se till att tolk anlitas. Detta gäller även teckenspråkstolk. Kostnad för tolk ingår i ersättningen.

2. KRAV PÅ PERSONAL/BEMANNING

2.1 Verksamhetsansvarig

Roll och ansvar

Verksamhetsansvarig är den person som ansvarar för den dagliga driften av verksamheten. Verksamhetsansvarig är den person som Kommunen har kontakt med angående pågående uppdrag och avtalets efterlevnad. Efter att Kommunen godkänt en verksamhetsansvarig person kan inte den rollen senare ges någon annan i verksamheten och ansvaret kan inte delegeras vidare, se *byte av verksamhetsansvarig*.

I rollen som verksamhetsansvarig ingår brukaransvar, personalansvar, arbetsmiljöansvar, budgetansvar och ansvar för att Kommunens avtal och andra tillämpliga lagar och regler efterlevs. Den verksamhetsansvarige ska ha mandat i företaget att vidta nödvändiga åtgärder enligt detta avtal, i verksamheten i Huddinge kommun.

Verksamhetsansvarig ska vara fysiskt på plats i verksamheten en majoritet av arbetstiden.

Den person som är verksamhetsansvarig ska inte ha andra uppdrag inom ramen för sin anställning så att tjänstgöringsgraden överstiger 100% av heltid.

Krav på kompetens

Verksamhetsansvarig ska ha någon av följande högskoleexamina:

- socionomutbildning
- social omsorgsutbildning

- högskoleexamen om minst tre års heltidsstudier inom beteendevetenskap eller hälso- och sjukvård med kompletterande högskolepoäng i socialrätt.

Vidare ska verksamhetsansvarig ha ytterligare följande kompetens:

- Utbildning och kunskap om arbetsrätt.
- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd inom verksamhetsområdet.

Krav på erfarenhet

Verksamhetsansvarig ska ha:

- Minst 24 månaders erfarenhet av arbete inom verksamheter vars uppdrag utgår från socialtjänstlagen (SoL) och som är inriktade mot äldreomsorg eller funktionshinderområdet.
- Minst sex månaders sammanhängande uppdrag i ledande ställning med personalansvar inom verksamhet som utgår från SoL med inriktning mot äldreomsorg eller funktionshinderområdet.

Erfarenheten ska vara förvärvad under de 5 senaste åren.

Delat verksamhetsansvar

Om uppdraget i Huddinge kommun växer ska Leverantören anställa fler verksamhetsansvariga personer när omfattningen kräver det för att exempelvis ansvara för olika områden, arbetsgrupper och lokaler.

2.2 Byte av verksamhetsansvarig eller tillfällig ersättare

Vid anställning av ny verksamhetsansvarig ska detta omgående anmälas skriftligen till Kommunen för godkännande. Det ska göras på *Blankett för ny verksamhetsansvarig* som återfinns på www.huddinge.se/utforare och skickas till upphandling@huddinge.se

Under särskilda omständigheter, exempelvis vid byte av verksamhetsansvarig, vid längre sjukskrivning eller tjänstledighet, kan leverantör, under maximalt sex månader, ha en verksamhetsansvarig som inte uppfyller ovanstående krav.

Leverantören ska i sådana fall skriftligen informera kommunen att en tillfällig verksamhetsansvarig tillsatts, namn på denne samt kontaktuppgifter.

2.3 Verksamhetsansvariges kompetensutveckling

Leverantören ska skapa förutsättningar för och avsätta tid till den verksamhetsansvariges kompetensutveckling.

Leverantören ska se till att verksamhetsansvariga vid behov tar del av ledarskapsutbildningar.

2.4 Arbetsledning utanför kontorstid

Leverantören ska ha en skriftlig och implementerad rutin för att det i verksamheten, under uppdragets alla timmar, ska vara känt för personalen vem som är arbetsledare då verksamhetsansvarig inte är i tjänst.

2.5 Bemanning

Leverantören ska utföra insatserna utifrån varje enskild persons behov och i enlighet med beställning. Uppdraget ska utföras med avtalad kvalitet och se till den enskildes trygghet och säkerhet. Med detta avses som minst att:

- Det ska finnas personal i sådan omfattning och med de kvalifikationer som krävs för att uppfylla kraven på insatserna så att den enskildes behov alltid kan tillgodoses.
- Leverantören ska verka för att uppnå hög personalkontinuitet och ha en stabil personalgrupp i verksamheten så att timavlönade vikarier endast används vid behov och i så liten omfattning som möjligt. Ett riktmärke kan vara att andelen timavlönade som mest ska utföra 25 procent av den utförda tiden.
- Leverantören ska säkerställa kvaliteten i utförandet av beställningen även vid ordinarie personals frånvaro på grund av sjukdom, semesterar etcetera.
- Leverantören ska säkerställa att personalen alltid går att nå under pågående arbete.

Kommunen har rätt att vid uppföljning kontakta Leverantörens personal. Leverantören ska informera all personal om att kontakt kan komma att ske.

2.6 Personalens kompetens

Minst 50 procent av omsorgsinsatserna ska utföras av personal som har undersköterskeutbildning.

Minst 75 procent av omsorgsinsatserna ska utföras av personal som antingen har utbildning till undersköterska eller till vårdbiträde och i övrigt innehar de kunskaper och förmågor som anges i SOSFS 2011:12.

All personal som genomför omsorgsinsatser ska ha genomgått Svenskt demenscentrums webbutbildning Demens ABC, samt ha grundläggande kunskaper i metod, bemötande och sjukdomsförståelse.

All personal ska behärska svenska språket i tal och skrift och måste kunna ta emot instruktioner, samtala med den enskilde, samverka med andra aktörer och dokumentera insatserna. Det innebär kunskaper i svenska som lägst årskurs 9 eller svenska som andraspråk, grundläggande nivå.

Undantag kan göras för semesterperioder.

Se även punkt 5.9 *Fast omsorgskontakt*.

2.7 Förflyttningsteknik

Leverantören ska se till att personal får utbildning i förflyttningsteknik. Utbildningen ska som minst innehålla moment om:

- ergonomi
- anatomi
- bemötande
- etik
- lyft från olika positioner och situationer, tex upp från golv, dusch etcetera
- förhindra olika sorters skada på hud, skelett, muskler etcetera
- att lyfta med den enskilde, funktionsbevarande.

2.8 Kompetensutveckling

Leverantören ansvarar för att personalen har den kompetens som krävs för att utföra insatserna och att personalen ges förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling

som svarar mot verksamhetens behov och kunskapsutvecklingen inom verksamhetsområdet.

Med detta avses som minst att:

- Leverantören inventerar och dokumenterar all personals behov av utbildning, fortbildning och handledning.
- Alla i personalgruppen har en individuell kompetensutvecklingsplan.

2.9 Introduktion av ny personal

Leverantören ska säkerställa att nyanställd personal får den introduktion som är nödvändig för att kunna utföra uppdraget enligt avtalet och med god kvalitet.

Leverantören ska ha en skriftlig och implementerad rutin för introduktion av ny personal. Det innebär att Leverantören som minst säkerställer att all ny personal har kunskap enligt detta förfrågningsunderlag.

Leverantören ska i rutinen för varje aktivitet som ska utföras definiera vem eller vilken funktion som gör vad, när och hur.

2.10 Utdrag ur belastningsregistret

Vid nyanställning ska samtlig personal uppvisa utdrag ur belastningsregistret. Utdraget får vara högst sex månader gammalt.

Vid kontroll av registerutdrag ska det granskas om den anställde har gjort sig skyldig till brott mot 3, 4, 6, 8–10 och 14 kap. brottsbalken, narkotikastrafflagen samt lagen om förbud mot vissa hälsofarliga varor, om brotten lett till någon annan påföljd än böter.

2.11 Anställning av anhörig eller närstående

Den som utför insatser åt en enskild person får inte vara anhörig eller närstående till den enskilde. Begreppen anhörig och närstående ska tolkas i vid bemärkelse. Som anhörig räknas make, maka, sambo, barn, syskon, föräldrar, barnbarn, deras sambor eller barn samt före detta make, maka, sambo, före detta svärson eller svärdotter. Som närstående räknas övriga personer som står den enskilde nära såsom släktingar utöver den närmaste familjen och vänner.

Det är Leverantörens skyldighet att vidta de åtgärder som krävs för att säkerställa att kravet efterlevs.

2.12 Objektsanställning

Kommunen tillåter inte objektsanställningar, dvs. att en personal anställs för att utföra insatser huvudsakligen hos enbart en person under längre perioder.

2.13 Förvaltare, god man eller annat uppdrag

Leverantörens personal får inte ha uppdrag som förvaltare, god man eller annat uppdrag för personer som får insatser inom Leverantörens egen verksamhet.

2.14 Hot och våld

Leverantören ska ha skriftliga och implementerade rutiner för att förebygga och hantera hot och våld som personal kan utsättas för.

2.15 Muta, gåva och testamente

Enligt 10 kap 5 § Brottsbalken kan personal dömas för tagande 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, till exempel vid mottagande av förmån genom testamente.

Inom omsorgsverksamheter är kravet extra skarpt. Endast enklare blommor eller till exempel att bjudas på fika är tillåtet.

Leverantören ska informera personalen om förbudet och ska vidta disciplinära åtgärder om personal bryter mot det.

3. KRAV PÅ VERKSAMHETSSYSTEM

3.1 Användning av Huddinge kommuns verksamhetssystem

Leverantören ska använda Kommunens verksamhetssystem för att ta emot och verkställa beställningar, samt registrera utförd tid.

Lösningen för åtkomst till verksamhetssystem och funktionalitet i verksamhetssystem kan komma att förändras och vidareutvecklas under avtalstiden. Detta kan leda till nya krav på förändrade arbetssätt hos Leverantören. Förändringarna kan också leda till nya kostnader för till exempel teknisk utrustning som Leverantören själv får bekosta.

Om Leverantören planerar förändringar i sin egen IT-miljö måste kontakt tas med Kommunen för att få aktuella tekniska förutsättningar. Leverantören ansvarar för att åtkomst och användning av verksamhetssystem fungerar efter förändringar i den egna IT-miljön.

Leverantören ska ha skriftliga och implementerade rutiner för att hantera eventuella driftstopp i verksamhetssystemen.

Det ska på dagtid alltid finnas personal med behörighet till Kommunens verksamhetssystem.

I anslutning till avtalstecknande kommer Leverantören kallas till en obligatorisk utbildning.

I det fall kommunen kräver inloggning via tvåfaktorsautentisering ska leverantören följa kommunens rutin för detta.

Leverantören ska delge kommunen genomförandeplaner via kommunens verksamhetssystem i det fall att kommunen beslutar om det.

3.2 Tidsregistrering för utförd tid

Tidsregistrering görs i mobiltelefon och Leverantörens personal ska rapportera enligt Kommunens instruktion *Rutin för tid och insatsmätning* som återfinns på www.huddinge.se/utforare

Arbetsledningen ska fortlöpande granska personalens registreringar och kvalitetssäkra informationen.

Leverantören ansvarar för att informationen som registreras är korrekt då den kommer att användas för ekonomiska underlag, kvalitetsuppföljning samt statistik.

3.3 Teknisk försörjning

Leverantören ska på egen bekostnad anskaffa mobiltelefoner med abonnemang till den egna personalen. Vid anskaffning av mobiltelefoner som ska användas tillsammans med kommunens verksamhetssystem, till exempel för tid och insatsmätning, ska Kommunen kontaktas för aktuell information om godkända telefonmodeller.

Leverantören ska på egen bekostnad anskaffa så kallade surfplattor inklusive abonnemang för att kunna utföra insatsen digitala inköp. Antalet surfplattor bör anpassas utifrån antalet brukare/kunder med insatsen inköp.

Leverantören tecknar och bekostar själv abonnemang och leveransavtal för all nödvändig teknisk försörjning med respektive leverantör eller underleverantör.

4. KRAV PÅ HANTERING AV BESTÄLLNING OCH DOKUMENTATION

4.1 Ta emot beställning och påbörja insats

När den enskilde fått ett biståndsbeslut och valt leverantör skickar biståndshandläggaren en beställning via Huddinge kommuns verksamhetssystem.

Leverantören måste alltid kunna påbörja insatser inom 24 timmar veckans alla dagar. Detta gäller oavsett om det rör en person som redan har insatser eller om det är en helt ny beställning.

Om Leverantören inte kan åta sig uppdraget ska detta, senast samma dag som beställningen mottogs, meddelas biståndshandläggaren per e-post med angivande av orsak.

Leverantören ska även kunna ta emot beställningar via telefax, vid eventuellt driftsstopp i verksamhetssystemet. Telefaxen ska förvaras på sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av översänd information.

Beställningar från biståndshandläggare beskriver uppdraget till Leverantören.

Beställningar är utformade så att det framgår vilka insatser som ska utföras och målet med dessa. Dessutom anges bedömd maxtid för utförandet av insatserna.

4.2 Informationsskyldighet vid förändring av den enskildes behov

Leverantören ska omgående kontakta biståndshandläggaren om den enskildes behov förändras varaktigt i sådan grad att biståndsbeslutet behöver följas upp. Förändringar av den enskildes behov ska framgå av Leverantörens dokumentation.

Om den enskilde avlider ska biståndshandläggaren meddelas så snart som möjligt.

Leverantören ska i akuta situationer tillgodose den enskildes behov av hjälp även då biståndsbeslut inte finns samt återkoppla till biståndshandläggaren så snart som möjligt, dock senast nästkommande vardag.

Leverantören ska rapportera om den enskilde är inlagd på sjukhus eller denna har avlidit enligt Huddinge kommuns instruktion som återfinns på www.huddinge.se/utforare

4.3 Social dokumentation

Leverantören ska dokumentera i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5).

Leverantören ska lämna uppgifter till biståndshandläggaren om detta behövs för handläggningen av ärendet. Leverantören inhämtar den enskildes samtycke.

Personakt

Personakter omfattar de handlingar som rör en enskild person och dennes insatser, så som:

- grunduppgifter om den enskilde, till exempel namn, personuppgifter och kontaktuppgifter
- beslut och beställning av insats
- uppföljning/omprövning av beslut
- genomförandeplan
- journal
- andra dokument av vikt för omsorgen om den enskilde.

Personakten ska löpande rensas och hållas uppdaterad under verkställigheten för uppdraget.

Journal

Leverantören ska löpande dokumentera genomförandet och uppföljningen av den enskildes beviljade insatser. Journalen ska föras från och med att beställningen verkställs till att den avslutas. Det som dokumenteras ska vara tillräckligt, väsentligt och korrekt. Utgångspunkten för journalen ska vara planeringen av insatserna som gjorts i genomförandeplanen.

Genomförandeplan

Leverantören ska tillsammans med den enskilde eller dennes legale företrädare upprätta en genomförandeplan. Genomförandeplanen ska vara underskriven av den enskilde eller dennes legale företrädare. Genomförandeplanen ska utgå från den enskildes behov, önskemål och vilja. Genomförandeplanen ska innehålla korta och långsiktiga mål som ska vara tydliga och uppföljningsbara.

Genomförandeplanen ska upprättas senast tre veckor efter att insatsen har påbörjats och ska delges Kommunen.

Leverantören ska följa upp om arbetet med den enskilde bedrivs i enlighet med genomförandeplanen. Genomförandeplanen ska alltid följas upp vid förändrat hjälpbehov. Som minst ska genomförandeplanen följas upp en gång per år.

Resultat av utförda insatser ska delges biståndshandläggaren inför Kommunens uppföljning av insatsen.

4.4 Den enskildes samtycke till kommunens insyn

Leverantören ska i samband med att genomförandeplan upprättas/följs upp inhämta den enskildes samtycke till att Kommunens biståndshandläggare får ta del av genomförandeplanen. Samtycket ska alltid dokumenteras.

Vid uppföljning och kontroll av verksamheten ska Leverantören vara kommunen behjälplig med att inhämta samtycke från den enskilde för att delge Kommunen genomförandeplanen och den sociala dokumentationen. Samtycket inhämtas på Kommunens begäran och på blankett framtagen av Kommunen.

4.5 Utlämnande av handling i personakt

Leverantören ska leva upp till bestämmelserna om utlämnande av handling enligt 7 kap. 4 § SoL i relation till den enskilde eller dennes företrädare.

4.6 IBIC

Införande av dokumentationsmetoden *individens behov i centrum* (IBIC) pågår för närvarande inom kommunen. Under avtalsperioden kommer införandet att omfatta även utförandet av insatser.

När IBIC införs ska Leverantören övergå till detta arbetssätt, det vill säga att dokumentera samt att följa upp utförda insatser i enlighet med IBIC.

Leverantören ansvarar för att utbilda sin personal vid övergången till IBIC.

4.7 Förvaring av dokumentation

All dokumentation som rör enskild ska enligt gällande lagstiftning förvaras och hanteras på ett betryggande sätt.

4.8 Överlämnande av dokumentation vid byte av leverantör

Leverantören ska vid överlämnande av dokumentation till annan leverantör inhämta skriftligt medgivande från den enskilde eller dennes legale företrädare.

4.9 Bevarande, rensning, gallring och överlämnande av personakt efter avslutad insats

Leverantören ansvarar för att all dokumentation utformas och gallras i enlighet med för var tid gällande lagar, förordningar och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

Leverantören ska:

- Efter att en enskilds verkställighet avslutas, till exempel då hen flyttar, byter leverantör eller avlider, ska Leverantören bevara personakten i 2 år efter sista anteckningen,
- efter dessa 2 år ska Leverantören gallra de personakter som inte rör personer födda på datum 5, 15, eller 25.
- Efter att personakter som ska arkiveras är rensade ska Leverantören överlämna dessa till socialförvaltningen.

Överlämningen ska ske enligt *Rutin för bevarande, rensning, gallring och överlämnande av personakt enligt socialtjänstlagen* (SoL), som återfinns på www.huddinge.se/utforare

4.10 Klagomål och synpunkter

Leverantören ska ha en skriftlig och implementerad rutin för hur klagomål och synpunkter hanteras i verksamheten (5 kap, *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*).

4.11 Avvikelse

Leverantören ska ha en skriftlig och implementerad rutin för hur avvikelser som personalen uppmärksammar ska dokumenteras och hanteras i verksamheten (5 kap,

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete).

4.12 Rapporteringsskyldighet - lex Sarah

Leverantören ska ha en skriftlig och implementerad rutin för rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah (14 kap, SoL och 5 kap, *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*).

Rapport och utredning ska ske enligt Huddinge kommuns instruktion som återfinns på www.huddinge.se/utforare

Observera att Leverantörens egna blanketter inte får användas för rapportering och utredning enligt lex Sarah.

Rapport samt avslutad utredning skickas till saf-kundval@huddinge.se och ifall de innehåller personuppgifter ska de skickas med rekommenderat brev till Huddinge kommun, socialförvaltningen, stöd- och utvecklingsenheten, 141 85 Huddinge.

4.13 Egenkontroll av pågående uppdrag

Leverantören ska säkerställa nödvändig insyn i utförandet av insatserna i enskildas hem och motverka uppkomsten av beroendeförhållande mellan den enskilde och den personal som utför insatserna.

Leverantören ska regelbundet följa upp att insatserna utförs enligt Kommunens beställning. Leverantören ska ha en skriftlig och implementerad rutin för att systematiskt kontrollera att de enskildas insatser utförs enligt beställning och genomförandeplan (5 kap, *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*).

5. KRAV PÅ TJÄNSTEN

5.1 Insatser

Insatserna omfattar personer, oavsett ålder, i Huddinge kommun som har biståndsbeslut om hemtjänst samt ledsagning och avlösning för personer över 18 år. Insatserna ges enligt SoL.

Insatserna ska utföras mellan 07.00 och 22.00 under årets alla dagar. Arbetspass kan inte planeras före 07.00 och efter 22.00. Arbetspassen kan aldrig påbörjas före klockan 07 och ska som regel avslutas före klockan 22.

Leverantören ska utföra insatser enligt nedan. Den enskilde kan inte byta beviljad insats mot en icke biståndsbedömd insats, eller spara insatser till annan månad.

Hemtjänst:

De insatser som ryms inom begreppet hemtjänst syftar till att underlätta den dagliga livsföringen i den egna bostaden och därigenom underlätta kvarboende. Centralt för hemtjänstuppgiften är också att genom insatserna stödja personer i det egna hemmet på ett funktionsbevarande sätt så att den egna förmågan kan stärkas och bibehållas.

Hemtjänst kan ges i form av personliga omsorgsinsatser och serviceinsatser.

Omsorgsinsatser:

Ges för att tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov. Till exempel för att kunna:

- äta och dricka
- klä sig
- sköta personlig hygien
- förflytta sig
- promenad
- känna trygghet (tillsyn, uppringning etcetera).

Serviceinsatser:

Praktisk hjälp med hemmets skötsel, till exempel:

- tvätt
- städ
- inköp/ärenden
- måltid
- måltidsdistribution.

Personer som får beslut om serviceinsatser, med undantag för måltid, kan själv bestämma hur timmarna inom ramen för de beviljade serviceinsatserna ska fördelas över månaden.

Under avtalstiden kommer Kommunen att gå över till digitala inköp för samtliga leverantörer via en av Huddinge kommun upphandlad leverantör. Rutin för hur digitala inköp ska hanteras kommer att finnas på www.huddinge.se/utforare

När den enskilde beviljas insatsen ska insatsen inköp alltid utföras digitalt via den matleverantör som kommunen har upphandlat. Insatsen får inte utföras på annat sätt, om inte detta uttryckligen framgår i beställningen.

Ledsagning enligt SoL:

Syftet med insatsen är att bistå personer som på grund av en funktionsnedsättning har svårigheter att själva kunna förflytta sig till och från aktiviteter utanför bostaden.

Ledsagning kan även ske under aktiviteten. En förutsättning för insatsen är således att det finns en speciell aktivitet, till exempel kulturaktiviteter. Insatsen kan ges alla dagar i veckan. Omvårdnad och/eller medicinska insatser ingår inte i ledsagningen.

Avlösning i hemmet enligt SoL:

Syftet med insatsen är att närstående som hjälper långvarigt sjuka, äldre eller personer med funktionsnedsättning ska få avlösning. Avlösning ges i eller i nära anslutning till hemmet. Insatsen kan ges alla dagar i veckan under dag- och kvällstid.

5.2 Värdegrund

Leverantören ska ha ett levande värdegrundsarbete som utgår ifrån Socialstyrelsens *Den nationella värdegrunden för äldre*. Värdegrundsarbetet ska vara en levande process i verksamheten och ska repeteras och uppdateras vid behov. Det innebär som minst att:

- verksamheten har en gemensam genomgång av den minst en gång per år
- all personal ska genomgå Socialstyrelsens utbildning *Äldreomsorgens nationella värdegrund*.

5.3 Barnperspektivet

Leverantören ska säkerställa att barns rättigheter synliggörs och uppmärksammas i ärenden där barn är direkt eller indirekt berörda av insatsens utförande.

Leverantören ska ha skriftliga och implementerade rutiner för hur personalen ska agera när det finns oro för att barn far illa. Orosanmälan till socialtjänsten i Huddinge görs via www.huddinge.se eller Kommunens servicecenter.

5.4 Våld i nära relationer

Leverantören ska ha skriftliga och implementerade rutiner för att upptäcka och hantera våld i nära relationer.

5.5 Sekretessbrytande bestämmelser när djur far illa – Lex Maja

Om personal påträffar djur hemma hos enskilda, under sin arbetstid, som är tydligt utsatt för vanvård eller misshandel, eller uppenbart visar symptom på sjukdom eller är allvarligt skadat är det tillåtet (men inte ett krav) att anmäla det. Anmälan får bara göras om problemet inte kan lösas tillsammans med den enskilde.

Anmälan görs till länsstyrelsen på kontorstid. Vid andra tider kan anmälan göras till polisen om djuret är i akut behov av vård.

Anmälan ska enbart omfatta uppgifter om djuret och inte om den enskildes hälsotillstånd eller övriga personliga förhållanden

5.6 Introduktion av nya brukare/kunder

Leverantören ska ha en skriftlig och implementerad rutin för hur nya personer med insatser tas emot och introduceras, samt hur det planeras in i verksamheten.

Introduktionen ska vara anpassad till den enskildes behov.

Leverantören ska i rutinen för varje aktivitet som ska utföras definiera vem eller vilken funktion som gör vad, när och hur.

5.7 Kontaktansvarig

Den enskilde ska ha en kontaktansvarig inom personalgruppen. Den kontaktansvarige ska ha fördjupad kännedom om den enskilde och dennes behov. Kontaktansvarig ska också hålla kontakt med närstående eller företrädare, samt vara behjälplig i samverkan med andra tänkbara aktörer.

Så långt det är möjligt ska den kontaktansvarige svara för de dagliga insatserna hos den enskilde.

Den enskilde har rätt att byta kontaktansvarig.

Leverantören ska ha en skriftlig och implementerad rutin som beskriver den kontaktansvariges uppdrag.

När de nya bestämmelserna om en fast omsorgskontakt trätt i kraft ersätts krav på kontaktansvarig med kravet på fast omsorgskontakt.

5.8 Fast omsorgskontakt

Enligt ett lagförslag kommer det att införas en skyldighet att erbjuda den som har hemtjänst en fast omsorgskontakt, oavsett den enskildes ålder. Den fasta omsorgskontakten ska vara en del av den verksamhet som verkställer hemtjänstinsatser. Den fasta omsorgskontakten ska vara en utpekad person. Förslaget föreslås träda i kraft den 1 juli 2022.

Den som utses till fast omsorgskontakt ska från och med den 1 juli 2023 inneha yrkestiteln undersköterska.

Så långt det är möjligt ska den fast omsorgskontakten svara för de dagliga insatserna hos den enskilde.

Leverantören ska ha en skriftlig och implementerad rutin som beskriver den fasta omsorgskontaktens uppdrag.

Den enskilde har rätt att byta fast omsorgskontakt.

Kostnader för införande av en fast omsorgskontakt ingår i ersättningen.

Mer information kommer att publiceras på www.huddinge.se/utforare

5.9 Samordnad individuell plan - SIP

Samordnad individuell plan (SIP) är en plan som ska upprättas tillsammans med den enskilde som har behov av insatser från både socialtjänst och hälso- och sjukvård då det finns behov av samordning.

Leverantören ska vara insatt i hur arbetet med SIP går till och ha erforderliga processer och rutiner för det.

Vid behov hos enskilda ska Leverantören kontakta biståndshandläggaren för att initiera en SIP.

5.10 Funktionsbevarande arbetssätt

Kärnan i uppdraget att bedriva hemtjänst är att bistå personer i omsorgsbehov med att bibehålla och stärka sina vardagliga funktioner för att bland annat möjliggöra deras kvarboende. Leverantören ska därför ha ett funktionsbevarande och aktiverande arbets- och förhållningssätt vid utförandet av hemtjänstinsatserna.

Det aktiverande arbetssättet utgår från att Leverantören utreder, dokumenterar, planerar och följer upp för varje enskild person hur insatserna kan ges på ett stödjande och motiverande sätt utifrån beställning och behov.

Det aktiverande arbetssättet syftar till att motivera den enskilde där det behövs stöttning i såväl det fysiska, psykiska som det sociala. Exempelvis kan det handla om:

- Att vara stödjande i stället för hjälpande vid den enskildes morgoninsatser.
- Att ha rätt bemötande vid den enskildes måltidsinsatser.
- Att bistå med struktur och stöttning vid tillsynsinsatser hos enskilda med demensproblematik.
- Att motivera den enskilde att komma i väg till dagverksamhet för social aktivitet.

För att uppfylla kravet ska Leverantören ha en struktur i verksamheten som säkrar ett funktionsbevarande arbetssätt. Det ska vid uppföljning av avtal konkret kunna visas hur det funktionsbevarande arbetssättet finns med i Leverantörens processer, rutiner, riskbedömningar och egenkontroll.

Leverantören ska ha en skriftlig och implementerad rutin för att samverka med regionens upphandlade leverantörer av hemrehabilitering.

5.11 Mat och måltider

Insatsen måltid

Då den enskilde får insatsen måltid väljer hen själv vad och när denne vill äta, men Leverantören ska sträva efter att erbjuda goda och vällagade måltider. Den enskilde ska få den mat denne behöver, till exempel specialkost och konsistensanpassad mat. Personalen ska ha baskunskaper i matlagning för att kunna tillaga enkla och aptitliga måltider utifrån den enskildes behov samt följa Livsmedelsverkets, *Nationella riktlinjer för måltider i äldreomsorgen*. Den enskilde avgör dock själv vad denne vill äta.

De nationella riktlinjerna innebär bland annat att den enskildes behov ska identifieras, planeras för, dokumenteras och följas upp.

Leverantörens personal ska ha adekvata kunskaper i:

- livsmedelshygien
- näringslära
- baskunskaper i matlagning.

Leverantören ska ha en kostansvarig personal som har fördjupade kunskaper om mat och måltider, samt förebyggande av undernäring. Personen ska ha ett övergripande samordnande ansvar kring mat och måltider för att fortbilda och handleda personalgruppen.

Leverantören ska beskriva hur kravet uppfylls. Om det i beskrivningen hänvisas till rutin/rutiner eller annat styrande dokument ska de bifogas med ansökan.

Beskrivningen ska bifogas i det elektroniska skakravsformuläret i e-Avrop.

Matdistribution

Leverantören ska tillhandahålla matlådor för insatsen matdistribution. Det innebär att Leverantören får anlita underleverantör av matportioner vid behov. Den enskilde ska ha möjlighet att få den mat denne behöver, till exempel specialkost och konsistensanpassad mat.

Leverantören ska säkra att matportionerna följer Livsmedelsverkets *Nationella riktlinjer för måltider i äldreomsorgen* 2019/2021. Matportioner som inte följer dessa riktlinjer exempelvis mat inköpt på lokal restaurang/pizzeria eller frysta matlådor från mataffär är inte matlåda inom insatsen matdistribution.

För rapportering av matlådor se, www.huddinge.se/utforare

Kommunen kan komma att ta över matdistributionen under avtalstiden, därefter ska leverantören inte utföra den insatsen längre. Information om detta kommer att lämnas senast sex månader innan förändringen träder i kraft.

5.12 Förebygga undernäring

Leverantören ska följa *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om förebyggande av och behandling vid undernäring* HSLF-FS 2022:49. Det betyder att verksamhetsansvarig eller kostansvarig ska sätta sig in i Socialstyrelsens kunskapsstöd *Att förebygga och behandla undernäring* (2020) och implementera arbetet i verksamheten. Implementeringen innebär bland annat att personalen ska fortbildas i arbete med att förebygga undernäring.

Då den enskildes måltidsinsats (se krav 5.12) identifieras, planeras för, dokumenteras och följs upp, ska Leverantören också bedöma om det behövs ytterligare planering för att förebygga undernäring.

Vid behov ska Leverantören initiera en samverkan för samordnad individuell plan för den enskilde (SIP).

Leverantören ska som minst ha skriftliga och implementerade rutiner för:

- hur undernäring ska förebyggas
- hur risker för undernäring ska upptäckas
- hur och när hälso- och sjukvården ska kontaktas för en bedömning av näringsstillståndet vid misstanke om undernäring hos en enskild (med samtycke)
- rutin för genomförande av dygnets alla måltider
- rutin för måltidsmiljö.

5.13 Om den enskilde är sjuk

Leverantören ska ha en skriftlig och implementerad rutin för om personal upptäcker att den enskilde är svårt sjuk.

5.14 Vid dödsfall

Leverantören ska ha en skriftlig och implementerad rutin för hur personalen ska agera om en enskild påträffas avliden vid ett besök.

5.15 Omsorg vid livets slutskede

Leverantören ska ha en skriftlig och implementerad rutin för att samverka med regionen när det gäller personer som vårdas i livets slutskede. För hälso- och sjukvårdsinsatser ansvarar regionen.

Leverantören ska ha en skriftlig och implementerad rutin för att ge den enskilde en trygg och säker omsorg och ett mänskligt och värdigt omhändertagande. Insatser som ökar den enskildes trygghet, lugn och ro ska prioriteras. Omsorg i livets slutskede ska utföras med värdighet och hänsyn ska tas till religion, etnisk tillhörighet och integritet för den enskilde.

5.16 Egenvård

Grunden för läkemedelshantering är att den enskilde hanterar sina läkemedel själv, det vill säga egenvård.

Eventuellt behov av praktisk hjälp med egenvård bedöms av legitimerad personal/ordinatör. Egenvårdsintyg som beskriver omfattningen av den praktiska hjälpen med egenvård ska finnas utfärdat.

- För att Leverantören ska kunna bistå med praktisk hjälp för egenvård krävs ett biståndsbedömt beslut från Kommunen.
- Leverantörens personal ska vara behjälplig med det som beslutats om i intyget om praktisk hjälp med egenvård.
- När personalen fått instruktioner, vid behov, från hälso- och sjukvården, informeras biståndshandläggaren. Biståndshandläggaren informerar hälso- och sjukvården om när biståndsbeslutet börjar gälla.
- Vid förändringar, svårigheter och när det inte fungerar är personal som utför den praktiska hjälpen till egenvård skyldig att informera den som utfärdat egenvårdsbeslutet. Rapporteringen görs till den hälso- och sjukvårdspersonal som anges på planeringsblanketten.

5.17 Basala hygienrutiner

I verksamheter där det förekommer nära omvårdnad ska basala hygienrutiner tillämpas, i enlighet med (SOSFS 2015:10). Leverantören ska uppfylla krav på god vårdhygienisk standard enligt hälso- och sjukvårdslagen i de verksamheter som ska arbeta enligt basala hygienrutiner.

De regionala vårdprogram som är aktuella för att förebygga smittspridning och på så sätt medverkar till att vårdrelaterade infektioner blir så få som möjligt ska i tillämpliga delar följas.

5.18 Munhälsobedömning

Personer som har ett varaktigt behov av omfattande vård och omsorgsinsatser erbjuds särskilt tandvårdsstöd i form av munhälsobedömning. Om behov av munhälsobedömning uppstår ska den enskildes biståndshandläggare meddelas för att utfärda ett tandvårdsstödsintyg. Regionen tecknar kontrakt med utförare av uppsökande munhälsovård som Kommunen ska använda. Det är viktigt att personalen finns med när munhälsobedömningen sker för att ta del av instruktioner för att hjälpa den enskilde med den dagliga munvården. Personalen ska ges förutsättningar att delta i munvårdsutbildning som anordnas av aktuell utförare av uppsökande munhälsovård.

5.19 Samverkan kring anhörigstöd

Leverantören ska vid behov aktivt samverka med anhörigstöd Huddinge. Information återfinns på Huddinge.se. www.huddinge.se/anhorig-huddinge/

5.20 Rutiner för nyckelhantering

I de fall det krävs för att utföra uppdraget ska Leverantören ha skriftliga och implementerade rutiner för hantering av den enskildes nycklar. Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning av nycklar. Förlust av nycklar ska omedelbart redovisas till den enskilde.

Leverantören ska i rutinen för varje aktivitet som ska utföras definiera vem eller vilken funktion som gör vad, när och hur.

Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av försumlighet hos Leverantörens personal bärs av Leverantören. Tillverkning av nycklar för att Leverantören ska kunna utföra beviljade insatser betalas av den enskilde.

5.21 När den enskilde inte öppnar dörren

För situationer då Leverantören inte har nycklar till den enskilde och denne inte öppnar vid planerade besök ska det finnas en skriftlig och implementerad rutin för hur personalen ska agera i en sådan situation.

Leverantören ska dokumentera en överenskommelse med den enskilde om hur sådana situationer ska hanteras

5.22 När personal inte blir insläppt av den enskilde

Leverantören ska ha en skriftlig och implementerad rutin för situationer då personal från Leverantören inte blir insläppt på grund av att den enskilde enbart tar emot hjälp från en viss personal. Leverantören ska informera biståndshandläggaren när detta inträffar.

Detsamma gäller när en enskild regelbundet tackar nej till insatser när personalen ringer på. Även sådana situationer ska anmälas till biståndshandläggaren.

Även situationer när personalen ringer på och ingen öppnar men personalen hör att den enskilde är hemma ska anmälas till biståndshandläggaren.

5.23 Vid sanitär olägenhet eller skadedjur i bostaden

Leverantören ska ha skriftliga och implementerade rutiner för att uppmärksamma och meddela biståndshandläggaren om den enskildes bostad är en sanitär olägenhet och eller det finns skadedjur i bostaden. Leverantören ska samverka med bostadsbolag och saneringsfirma i de fall bostaden behöver saneras.

5.24 Hantering av den enskildes pengar

Den enskilde eller dennes närstående eller god man ska normalt sköta hanteringen av privata medel. I de fall privata medel hanteras av Leverantören ska skriftliga och implementerade rutiner för detta finnas.