



## Kravspecifikation

Hemtjänst enligt 8 kap. 1 § SoL enligt lag  
(2008:962) om valfrihetssystem (LOV)

**Dnr: SON 2021/128-75**

## 1. Krav på tjänsten

### 1.1. Beskrivning av uppdraget

Leverantören ska, utifrån brukarens val och kommunens beställning, utföra insatsen hemtjänst enligt 8 kap. 1 § socialtjänstlagen (2025:400) SoL årets alla dagar mellan kl. 07.00-22.00 inom det geografiska området Täby kommun. Insatsen ska även kunna ges vid mer akuta behov.

Leverantören ska på uppdrag av beställaren utföra trygghetsbesök hos aktuella brukare i händelse av att trygghetslarmet inte fungerar.

En särskild larm- och nattpatrull ansvarar för att besvara och åtgärda anrop från trygghetslarm hela dygnet samt för att utföra insatser nattetid mellan kl. 22.00 – 07.00. Leverantören ska samverka med larm- och nattpatrullen.

### 1.2. Direktiv för uppdragets genomförande

Kommunen är huvudman och ytterst ansvarig för socialtjänsten i Täby kommun. Kommunen beslutar därmed i alla frågor som innefattar myndighetsutövning. Leverantören får inte från annan än kommunen motta eller inhämta direktiv för uppdragets genomförande.

### 1.3. Uppdragets genomförande

Leverantören ska vara förtrogen med och följa vid var tid gällande lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamheten. Leverantören får inte vidta åtgärd som kan förväntas medföra åsidosättande av lag eller avtal eller vad som annars kan strida mot vad som är allmänt godtagat inom leverantörens arbetsområde. Leverantör ska på egen bekostnad ombesörja, införskaffa och vidmakthålla samtliga tillstånd, bemyndiganden, dispenser och licenser som krävs för utförande av uppdraget.

Leverantören ansvarar för att verksamhet som hanterar livsmedel är registrerad hos Södra Roslagens miljö- och hälsoskyddskontor.

#### 1.3.1 Skyldighet att ta emot beställning

Leverantören är skyldig att ta emot den brukare som valt leverantören. Leverantören ska påbörja beställda insatser inom tjugofyra (24) timmar efter det att biståndshandläggarens beställning mottagits om inte annat har överenskommit.

#### 1.3.2 Avslutande av uppdrag

Beställt uppdrag ska pågå till dess att uppdraget avslutas av kommunens biståndshandläggare.

### **1.3.3 Byte av leverantör**

Brukaren kan när som helst välja att byta leverantör. Uppsägningstiden är då sju (7) dagar. Kommunens biståndshandläggare meddelar berörda leverantörer om bytet. Byte till ny leverantör ska ske med minsta möjliga negativa påverkan för brukaren och andra berörda.

## **1.4. Planering av insatser**

Planering och genomförande av beställd insats ska dokumenteras i en genomförandeplan. Genomförandeplanen ska upprättas tillsammans med brukaren, och/eller vid behov annan person utsedd av brukaren, inom fjorton (14) dagar efter att insatsen har påbörjats. Om brukaren behöver hjälp att kommunicera via tolk vid planering av genomförandet ska leverantören tillhandahålla och bekosta detta.

Av planen ska det framgå på vilket sätt brukaren, och vid behov annan person utsedd av brukaren, varit delaktiga i planeringen.

Genomförandeplanen ska följas upp löpande och revideras vid behov (minst en gång per år).

En kopia på genomförandeplanen ska skickas till kommunens biståndshandläggare.

Leverantören ska ha en skriftlig rutin som beskriver hur brukarens individuella genomförandeplan ska upprättas och följas upp.

## **1.5. Genomförandet av insatser**

### **1.5.1 Inflytande och bemötande**

Brukaren ska ges omsorg och service med god kvalitet.

Insatserna ska ges utifrån en helhetssyn på brukarens samlade behov och med respekt för självbestämmande och integritet. Insatserna ska tillförsäkra brukaren en skälig levnadsnivå.

Genomförandet av insatsen ska anpassas efter rådande omständigheter så att den vid var tid svarar mot brukarens aktuella situation.

Leverantörens personal ska uppmärksamma omständigheter som kan föranleda särskilda åtgärder, exempelvis risk för undernäring, demensutveckling, relationsvåld och psykisk ohälsa. Vid behov ska leverantörens personal bistå brukaren att få kontakt med den instans som kan erbjuda stöd.

I uppdraget ingår också att aktualisera behov till biståndshandläggare i de fall brukaren inte själv har förmåga att ta kontakt (orosanmälan).

Brukaren ska ha möjlighet att påverka när och hur omsorg och service ska ges.

Brukaren ska bemötas med respekt och med hänsyn till individuella behov och önskemål.

Brukaren ska, på ett sätt anpassat till eventuell funktionsnedsättning, kunna framföra sina åsikter och önskemål.

I samband med att insatsen påbörjas ska leverantören ge brukaren, och/eller dennes legala företrädare eller närstående, information om verksamheten samt om hur synpunkter och klagomål hanteras.

### **1.5.2 Trygghet och tillgänglighet**

Omsorg och service ska ges under trygga förhållanden och bidra till att brukaren kan leva och bo självständigt och ha en meningsfull tillvaro.

Brukaren ska ha en kontaktman som utses i personalgruppen. Kontaktmannen har ett särskilt ansvar för att, utifrån brukarens behov och önskemål, sköta planering och inköp samt hjälpa brukaren att upprätthålla kontakter. Utsedd kontaktman ska ha en namngiven ersättare.

Brukaren ska kunna identifiera leverantörens personal, inklusive personal från eventuella underleverantörer.

Om brukaren får behov av en legal företrädare ska detta meddelas omgående till överförmyndaren. Med legal företrädare avses god man eller förvaltare. Verksamhetsansvarig och personal hos leverantören får inte åta sig att vara legal företrädare eller ombud åt brukare för vilka leverantören utför uppdrag.

Inom Täby kommun används digitala lås hos brukare som har hemtjänstinsatser. Hantering av de digitala låsen ska ske enligt kommunens anvisningar. Som en del av kommunens kontinuitetsarbete ska leverantörer även säkerställa en säker hantering av kunders nycklar i syfte att alltid kunna säkerställa leverans av tjänst.

Hantering av privata medel och värdesaker ska i första hand skötas av brukaren själv eller dennes legala företrädare.

### **1.5.3 Förändring av brukarens behov**

Leverantören ska omgående kontakta ansvarig biståndshandläggare om omständigheter kring brukaren väsentligen förändras, exempelvis om brukarens behov förändras, brukaren inte tar emot planerade insatser eller brukaren tas in på sjukhus eller har avlidit.

### **1.5.4 Beskrivning av hemtjänstens insatser**

Hemtjänst består av ett antal insatser som i Täby kommun beskrivs med hjälp av begreppen i Socialstyrelsens klassifikation av insatser (KSI). Av beskrivningen framgår vilket stöd den

enskilde behöver samt med vilken frekvens de utförda insatserna ersätts. Hur och när insatserna ska utföras överläts till leverantören att planera tillsammans med brukaren.

Hemtjänstens insatser delas in i tre huvudgrupper: personlig omvårdnad, ledsagning och service. Varje huvudgrupp består av en eller flera insatser, vilka beskrivs i tabellen nedan.

Utifrån brukarens behov, ska stödet antingen kompensera eller stödja brukarens egna förmågor.

***Huvudgrupp: Personlig omvårdnad***

Innebär kompensatoriskt eller praktiskt stöd som behövs för att tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov, exempelvis hjälp med att äta, dricka, klä sig, förflytta sig och sköta personlig hygien.

***Tvätta sig***

*Omfattar:* Stöd för att tvätta och torka hela kroppen eller delar av kroppen.

***Dusch***

*Omfattar:* Stöd för att duscha och att torka hela kroppen.

***Sköta kroppen***

*Omfattar:* Stöd för att vårda de delar av kroppen som kräver mer än att tvätta och torka sig, såsom hud, ansikte, tänder, hår, naglar och könsorgan.

***Sköta toalettbehov***

*Omfattar:* Stöd för att planera och genomföra toalettbesök och att göra sig ren efteråt. Omfattar även att ta av och på kläder samt hantering av inkontinenshjälpmedel.

***Klä på och av sig***

*Omfattar:* Stöd för att ta på och av kläder och skor, och i enlighet med rådande väderlek och sociala villkor välja lämplig klädsel.

***Äta och dricka***

*Omfattar:* Stöd för att äta mat som serveras, skära eller dela maten i bitar, öppna flaskor och burkar, använda matbestick. Omfattar också stöd för att dricka samt att blanda, röra

och hålla upp dryck för att dricka, öppna burkar och flaskor. I insatsen ingår även att motivera brukaren till att äta och dricka.

***Sköta sin egen hälsa (egenvård)***

*Omfattar:* Stöd för att utföra egenvård som efter bedömning av hälso- och sjukvårdspersonal kan utföras av den enskilde själv. Exempelvis påtagning av stödstrumpor, dosering av ögondroppar.

Kan även omfatta medverkan vid munhälsobedömning på initiativ av kommunens biståndshandläggare.

*Omfattar inte:* Hälso- och sjukvårdsinsatser som förutsätter mer omfattande instruktion av läkare eller sjuksköterska.

***Tillsyn***

*Omfattar:* Kortare besök i brukarens bostad. Återrapporteras när inga andra insatser utförs vid besöket.

***Avlösning***

*Omfattar:* Avlösning av närstående som annars svarar för brukarens omsorg och stöd. Avlösning ges i eller i anslutning till hemmet.

***Huvudgrupp: Ledsagning***

Innebär kompensatoriskt eller praktiskt stöd för att förflytta sig inom – och/eller utomhus och med eller utan förflyttningshjälpmedel.

***Gå och röra sig (utomhus)***

*Omfattar:* Stöd för att förflytta sig mellan olika platser utanför bostaden med eller utan hjälp av specifika hjälpmedel som utformats för att underlätta förflyttning.

***Förflyttning (inomhus)***

*Omfattar:* Stöd för att förflytta sig inom bostaden med eller utan hjälp av specifika hjälpmedel som utformats för att underlätta förflyttning.

***Huvudgrupp: Service***

Innebär kompensatoriskt eller praktiskt stöd med bostadens skötsel såsom städning och tvätt, hjälp med inköp och ärenden, tillredning av måltider eller inköp av färdiglagad mat.

***Skaffa förnödenheter***

*Omfattar:* Stöd för att planera och genomföra de inköp som behövs för det dagliga livet, såsom mat, dryck, rengöringsmaterial, hushållsartiklar.

***Handla***

*Omfattar:* Stöd för övriga inköp (exempelvis apotek).

***Bereda måltid frukost, mellanmål och kvällsmål***

*Omfattar:* Stöd för att planera, organisera, laga och servera enklare måltider med få ingredienser och på ett lätt sätt bereda och servera frukost, mellanmål och kvällsmål.

***Bereda måltid – huvudmål (lunch)***

*Omfattar:* Stöd för att planera, organisera, laga och servera enkla och sammansatta måltider såsom att göra upp en matsedel, välja ut mat och dryck, samla ihop ingredienser för att bereda måltider, laga varm mat och förbereda kall mat och dryck samt servera maten.

***Städa (köksutrymmen och köksredskap)***

*Omfattar:* Stöd för att städa upp efter matlagning och måltider såsom att diska, rengöra pannor, kastruller och matlagningsredskap samt städa bord och golv i matlagnings- och måltidsutrymmen.

***Städa bostaden***

*Omfattar:* Stöd för att städa hemmet såsom att städa upp och damma, dammsuga, torka av golv, rengöra badrum och toaletter och att rengöra hemmets möbler. Kan även omfatta fönsterputs.

***Avlägsna hushållsavfall***

*Omfattar:* Stöd för att göra sig av med hushållsavfall i anslutning till bostaden enligt fastighetsägarens instruktion såsom att samla ihop och sortera skräp och sopor i hemmet, hantera avfall för att kasta det, använda anordningar för avfallshantering.

<i>Omfattar inte:</i> Att forsla bort avfall
<b>Uppsnygning</b> <i>Omfattar:</i> Stöd för regelbunden uppsnygning och avtorkning i kök och badrum.
<b>Använda egen tvättmaskin</b> <i>Omfattar:</i> Stöd för tvätt av personliga kläder, sängkläder o s v i tvättmaskin i brukarens bostad inklusive för- och efterarbetet (till exempel hängning, hopvikning, strykning). <i>Omfattar inte:</i> Lämna och hämta till kemptvätt.
<b>Använda tvättstuga</b> <i>Omfattar:</i> Stöd för tvätt av personliga kläder, sängkläder o s v i gemensam tvättstuga i anslutning till brukarens bostad, inklusive för- och efterarbetet (till exempel hängning, hopvikning, strykning). <i>Omfattar inte:</i> Lämna och hämta till kemptvätt.
<b>Extra tvätt</b> <i>Omfattar:</i> Extra tvätt i tvättmaskin i brukarens bostad/gemensam tvättstuga på grund av exempelvis inkontinens. Omfattar även för-och efterarbete.

## 1.6. Dokumentation och rapportering

### 1.6.1 Social dokumentation under genomförandet

Leverantören är enligt lag skyldig att löpande dokumentera utförandet av insatsen. Dokumentationen ska ske i enlighet med vid var tid gällande lagar samt Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd.

All dokumentation som rör brukaren ska förvaras skyddad mot obehörigas åtkomst, brand och fukt.

Samtliga handlingar och all dokumentation som rör brukaren ska överlämnas till kommunen utan kostnad senast inom fjorton (14) dagar efter det att insatsen avslutas.

Sekretessbelagda uppgifter får inte skickas med e-post.

### **1.6.2 Rapportering av utförda insatser**

Leverantörens personal ska, via smarttelefon, registrera varje besök hos brukaren samt vilka insatser som utförts. Den personal som gör besöket och utför insatserna loggar in via låset i dörren, eller om inget digitalt lås finns, NFC-tag i dörrposten. Inloggningen sker när besöket påbörjas. När besöket avslutas registreras de insatser som utförts under besöket och besöket avslutas genom logg i dörren eller NFC-tag i dörrposten. Efter avslutat arbetspass kontrollerar personal eller ledning att återrapportering utförts korrekt, därefter godkänns arbetspasset. Godkända arbetspass med tillhörande insatser överförs automatiskt till kommunens verksamhetssystem och bildar underlag för ersättning till leverantören.

Kommunen kommer vid uppföljning bedöma tidsåtgången för utförda insatser för att säkerställa att beställt uppdrag utförts med god kvalitet. I de fall tiden inte medger att insatserna kan ha utförts kontraktsenligt kan kommunen avstå från att ersätta för de insatser som orimligt kan ha utförts.

Inrapporterade uppgifter ligger till grund för leverantörens ersättning och används även som underlag vid kommunens uppföljning av såväl individuella insatser som kontraktsvillkor.

### **1.6.3 Uppföljning**

Kommunen följer löpande upp att den enskilde får sina behov tillgodosedda i enlighet med beställning.

Leverantören ska, vid behov, inhämta brukarens samtycke till att kommunen får tillgång till den dokumentation som behövs för att genomföra uppföljningen.

## **1.7. Rapportering av avvikelser och missförhållanden**

Leverantörens personal ska rapportera till verksamhetsansvarig vid misstanke om avvikelse, missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande som rör brukaren.

Leverantören ansvarar för att äldrenämnden informeras om inkomna rapporter samt anmälningar till Inspektionen för vård och omsorg IVO.

## **1.8. Tystnadsplikt**

All personal inklusive praktikanter, timanställda samt konsulter och underleverantörer ska informeras om och tillämpa de bestämmelser om tystnadsplikt som råder enligt vid var tid gällande lagstiftning.

## **1.9. Livsmedelshantering**

Leverantören ansvarar för att personalen har kunskap om hygienrutiner för livsmedelshantering. Vid hantering av lagade måltider ansvarar leverantören för att tillämpa egenkontroll.

## **2. Krav på ledning och organisation**

### **2.1. Ledning, kompetens och bemanning**

Leverantören ansvarar för att företaget har den ledning, organisation, bemanning och kompetens som krävs för att utföra uppdraget under hela kontraktstiden i enlighet med kontraktsvillkoren.

Utförandet av brukarens insats får inte påverkas av utbildning, konferens, semester eller annan frånvaro hos personalen.

### **2.2. Verksamhetsansvarigs kompetens**

Den person som ansvarar för verksamhetens dagliga ledning benämns som verksamhetsansvarig. En sådan person ska under hela avtalstiden finnas, inneha adekvat kompetens och kännedom om tillämpliga lagar, föreskrifter, allmänna råd, riktlinjer och praxis som gäller för verksamheten.

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

Adekvat kompetens innebär minst:

- Utbildning från högskola inom socialtjänstområdet, exempelvis socionomutbildning, motsvarande minst tre (3) års heltidsstudier samt
- Två (2) års erfarenhet som verksamhetsansvarig inom hemtjänst under de senaste fem (5) åren, eller
- Annan utbildning och/eller erfarenhet inom socialtjänstområdet som av kommunen bedöms likvärdig.

Verksamhetsansvarig ska ha sin huvudsakliga arbetsplats på det lokala kontor där den personal som ska arbeta i Täby kommun utgår ifrån. Omfattningen av verksamhetsansvarigs fysiska närvaro ska minst vara:

- 0,25 av heltid vid 1-30 brukare i kommunen
- 0,50 av heltid vid 31-60 brukare i kommunen

- 0,75 av heltid vid 61-90 brukare i kommunen
- 1,0 av heltid vid 91 eller fler brukare i kommunen

### **2.2.1 Byte av verksamhetsansvarig**

Om verksamhetsansvarig byts ut under kontraktstiden ska ny verksamhetsansvarig godkännas av kommunen. 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 kommunen för godkännande.

## **2.3. Omsorgspersonalens kompetens**

Verksamheten ska vara bemannad med personal som innehar sådan kompetens och erfarenhet att brukarens behov av omsorg och personligt stöd kan tillgodoses.

Samtlig personal ska ha kunskaper, förmågor och färdigheter, enligt vid var tid gällande allmänt råd från Socialstyrelsen gällande personalens grundläggande kunskaper, som behövs för att garantera brukaren omsorg och vård av god kvalitet. Det innebär till exempel att ha kunskaper om människors olika förutsättningar och behov, att bedöma när någon annan kompetens än den egna behövs och ha kunskap om gällande regelverk.

Samtlig personal ska ha förmåga att förstå, tala, läsa och skriva svenska. För personal som behöver utveckla sina språkkunskaper i svenska ska leverantören erbjuda särskilt stöd.

Kommunen kan komma att kräva kunskapstest för personal som arbetar inom äldreomsorgen i Täby kommun. Kommunen bekostar kunskapstestet och leverantören ansvarar för att personal på kommunens begäran genomför kunskapstestet. För personal som inte får godkänt på kunskapstestet ska en åtgärdsplan upprättas inom en av kommunen utsatt tid. Åtgärdsplanen ska godkännas av kommunen.

### **2.3.1 Plan för kompetensförsörjning**

Leverantören ska ha en plan för kompetensförsörjning som säkerställer att leverantörens personal vid var tid har den kompetens som behövs för att utföra uppdraget enligt avtalade krav och kvalitetsnivåer. Kommunen ska på begäran kunna ta del av aktuell plan.

## **2.4. Anhörig- och objektanställning**

Anhöriganställningar och objektanställningar får inte förekomma.

Med anhöriganställningar menas att en anhörig eller närstående till en brukare anställs för att utföra insatser hos aktuell brukare. Som anhörig räknas make, maka, sambo, barn, syskon,

föräldrar och barnbarn samt deras makar, sambor och barn. Som närstående räknas övriga personer som står brukaren nära såsom släktingar och vänner.

Med objektsanställning menas att en person anställs för att utföra insatser hos enbart en brukare.

## **2.5. Personal som inte är svenska medborgare**

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

Kommunen kan komma att kontrollera att det finns en skriftlig rutin för kontroll av uppehålls- och arbetstillstånd samt att anställningskontrakt finns.

## **2.6. Gåvor och förmåner**

Leverantören ska informera samtlig personal om förbud mot att i samband med uppdraget ta emot gåvor eller förmån, samt vilka åtgärder leverantören kommer att vidta om personal bryter mot detta förbud. Förbudet gäller också efter det att anställningen har upphört, till exempel mottagande av förmån genom gåva eller testamente.

# **3. Krav på leverantören**

## **3.1. Information om leverantören**

Leverantören ska senast i samband med kontraktstecknandet lämna information om verksamheten till kommunen. Informationen publiceras på kommunens webbplats.

Leverantören ansvarar för att den information som publiceras är aktuell, eventuella förändringar ska löpande meddelas kommunen.

## **3.2. Information om förändringar i IVO-tillståndet**

Leverantören ska informera kommunen om förändringar i IVO-tillståndet.

## **3.3. Teknisk utrustning**

Leverantören ska ha och bekosta den tekniska utrustning och de nödvändiga abonnemang som krävs för att kunna hantera administration och kommunikation till kommunen via, vid var tid aktuellt, verksamhetssystem. Kommunen använder för närvarande verksamhetssystemet

Pulsen Combine. Leverantören ska använda av kommunen godkänd säkerhetslösning för autentisering (inloggning) i verksamhetssystemet. Abonnemangs-/licensavgifter för verksamhetssystemet betalas av kommunen.

Kommunen tillhandahåller tillhörande utbildnings- och informationsmaterial till ett begränsat antal användare, så kallade super users, samt tillser att leverantören kostnadsfritt erhåller grundläggande användarsupport.

Leverantören förbinder sig att, via verksamhetssystemet, ta emot och bekräfta beställningar, verkställa och följa upp insatser, upprätta genomförandeplaner, rapportera om utförda insatser och godkänna underlag för ersättning samt andra, för utförandet av tjänsten nödvändiga, administrativa åtgärder.

### **3.4. Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete**

Leverantören ska bedriva ett kontinuerligt och långsiktigt arbete för att utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Leverantören ska tillämpa ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, som uppfyller de krav som ställs i Socialstyrelsens föreskrift och som är anpassat till leverantörens verksamhet, i det dagliga arbetet. I leverantörens ansvar ingår att upprätta och implementera de rutiner som behövs.

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

### **3.5. Miljö**

Leverantören ska arbeta för uthållig resursanvändning och integrera miljöfrågor som en naturlig del i arbetet. Leverantören ska verka för att minimera negativt miljöpåverkande faktorer.