

## Kravspecifikation

Familjerådgivning enligt 5 kap. 3 § SoL enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV)

**Dnr: SON 2022/41-71**

## 1. Krav på tjänsten

### 1.1. Beskrivning av uppdraget

Leverantören ska tillhandahålla insatsen familjerådgivning enligt 5 kap. 3 § SoL till de personer/kunder över 18 år som väljer leverantören. Familjerådgivning är ett stöd i form av samtal som erbjuds gifta, sammanboende, särboende eller separerade par som söker stöd för att bearbeta olika typer av samlevnadskonflikter. Samtalen syftar till att skapa positiva förändringar i relationen. Rådgivningen ska bedrivas enligt vetenskap och beprövad erfarenhet.

Leverantören ska erbjuda mottagningstid under normala kontorstider alla vardagar samt minst en (1) kväll per vecka.

Leverantören ansvarar för att vid samtalsbokning kontrollera att en person i paret är bosatt i Täby kommun.

Uppdraget ska utföras inom det geografiska området Stockholms län.

### 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 godtaget inom leverantörens arbetsområde. Leverantör ska på egen bekostnad ombesörja, införskaffa och vidmakthålla samtliga tillstånd, bemyndiganden, dispenser och licenser som krävs för utförande av uppdraget.

#### 1.3.1 Skyldighet att ta emot uppdrag

Leverantörens ska erbjuda kund som valt leverantören ett första samtalstillfälle inom tio (10) arbetsdagar om inte annat avtalats med kunden. Under sommarperioden juni-augusti ska leverantören erbjuda kund som valt leverantören ett första samtalstillfälle inom femton (15) arbetsdagar.

Leverantören ska ha beredskap att erbjuda inledande krissamtal inom högst fem (5) arbetsdagar.

### **1.3.2 Avslutande av rådgivning**

Antalet samtalstillfällen är högst fem (5). Om det finns särskilda skäl kan antalet därefter utökas med högst tre (3) tillfällen efter särskild bedömning. Leverantören ska då inkomma med motivering till önskad utökning av samtal. Utökningen ska godkännas skriftligen av kommunen.

En ny omgång samtalstillfällen kan påbörjas från det att det gått minst sex (6) månader sedan det sista samtalet genomfördes i en eventuell föregående samtalsomgång.

### **1.3.3 Byte av leverantör**

Kunden har rätt att när som helst välja att byta leverantör till någon av de andra leverantörerna som kommunen tecknat kontrakt med inom ramen för valfrihetssystemet. Kunden behöver inte ange orsak.

## **1.4. Gott bemötande, respekt, integritet, objektivitet och självbestämmande**

Kunden ska kunna lita på att den enskildes behov av familjerådgivning blir tillgodosett med gott bemötande, respekt, integritet, objektivitet och självbestämmande. Kundens behov ska vara i centrum för rådgivningen. Kunden ska alltid känna sig trygg med den tjänst som utförs och med den familjerådgivare som utför tjänsten.

Den enskilde ska bemötas på lika villkor oavsett etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning, kön, könsöverskridande identitet och uttryck samt ålder.

## **1.5. Sekretess och tystnadsplikt**

Leverantören ansvarar för att bestämmelser om sekretess och tystnadsplikt efterlevs.

## **1.6. Barnperspektivet**

Leverantören ska nogsamt beakta barnperspektivet enligt FN:s barnkonvention och vid behov låta barn delta i samtalen.

Leverantören har på samma sätt skyldighet att följa socialtjänstlagens bestämmelser om anmälningsskyldighet om missförhållanden där barn utnyttjas sexuellt eller utsätts för fysisk eller psykisk misshandel i hemmet. Leverantören ska ha en skriftlig rutin för hantering av orosanmälan för barn. Rutinen ska vara väl känd av personalen.

### **1.7. Uppmärksamma och hantera hot och våld**

Leverantören ska vara uppmärksam på om den enskilde kan vara utsatt för hot och/eller våld. Personalen ska ha kunskap om vilket bemötande och förhållningssätt som krävs för dessa situationer samt ha kännedom om vilket stöd och skydd som finns. Leverantören ska ha en skriftlig rutin för hur hot och våld ska uppmärksammas och hanteras. Rutinen ska vara väl känd av personalen.

### **1.8. Behov av ytterligare insatser**

Leverantören ska hålla sig uppdaterad om kommunens olika insatser till familjer och barn. Kommunen informerar om dessa insatser i informationsbrev till leverantören. I de fall familjerådgivning inte bedöms som ett tillräckligt stöd för familjens behov ska leverantören hänvisa familjen vidare till någon av kommunens andra insatser.

### **1.9. Tolk**

Leverantören ska säkerställa att tolk finns att tillgå vid behov. Tolk tillhandahålls kostnadsfritt för leverantören genom kommunens upphandlade avtal för tolktjänster.

### **1.10. Digitala möten och bokningar**

Leverantören ansvarar för att vid var tid gällande lagar och föreskrifter avseende informationssäkerhet och personuppgiftshantering i samband med digitala bokningar och möten efterlevs.

Leverantören ska informera kunden om att rätten att vara anonym vid bokningen/samtalet inte kan säkerställas då kunden väljer att genomföra dessa digitalt.

### **1.11. Uppföljning**

Som ett led i kommunens uppföljning av familjerådgivningsverksamheten genomför kommunen en enkätundersökning till de som erhållit familjerådgivning. Enkäten är anonym vad gäller kundens identitet men leverantörens namn framgår av svaret. Leverantören ska vid första besöket överlämna enkäten till kunden.

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

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

Leverantören ansvarar för att socialnämnden informeras om inkomna rapporter samt anmälningar ("lex Sarah") till Inspektionen för vård och omsorg IVO.

Leverantören ska ha en skriftlig rutin för rapportering, utredning, anmälan samt åtgärdande av missförhållanden och påtagliga risker i verksamheten enligt gällande föreskrift.

## 2. Krav på ledning och organisation

### 2.1. Ledning, kompetens och bemanning

Leverantören ansvarar för att verksamheten har den ledning, organisation, bemanning och kompetens som krävs för att utföra uppdraget under hela kontraktstiden i enlighet med gällande lagar och föreskrifter samt enligt kontraktsvillkoren.

### 2.2. Verksamhetsansvarig kompetens

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

### 2.3. Familjerådgivarens kompetens

Den personal som utför familjerådgivning till kommunens kunder ska som minst inneha:

- Socionomexamen eller beteendevetenskaplig högskoleexamen med adekvat vidareutbildning såsom grundläggande psykoterapiutbildning (steg 1) eller familjeterapiutbildning (motsvarande minst 30 högskolepoäng) eller Socialhögskolans vidareutbildning i psykosocialt arbete (motsvarande minst 30 högskolepoäng)  
*eller*
- Psykoterapiutbildning steg 2  
*eller*
- Uppfylla Föreningen Sveriges kommunala familjerådgivares, KFR, krav på auktorisation  
*samt*
- Utbildning i sexologi motsvarande minst 7,5 högskolepoäng  
*samt*
- Två (2) års erfarenhet med handledning av psykosocialt behandlingsarbete med målgruppen

### **2.3.1 Kompetensutvecklingsplan och handledning**

Leverantören ska aktivt följa utvecklingen inom sitt verksamhetsområde vad gäller lagstiftning och metodutveckling samt ansvarar för att personalen vid var tid har aktuell kunskap inom sitt verksamhetsområde.

Leverantören ska ha en plan för en kontinuerlig kompetensutveckling av personalen som även inbegriper en för uppdraget relevant vidareutbildning och extern handledning.

## **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 verksamhetsansvarig**

Kommunen ska meddelas om vikarie tas in för verksamhetsansvarig för en sammanhängande period längre än två (2) månader.

### **3.3. Godkännande av ny familjerådgivare**

Kommunen ska meddelas om ny familjerådgivare kommer att utföra rådgivning åt kommunens kunder. Leverantören ska skicka in meritförteckning, intyg och betyg till kommunen för kommunens bedömning av familjerådgivarens kompetens enligt punkt 2.3 *Familjerådgivarens kompetens*. Endast familjerådgivare som kommunen skriftligen godkänt får ge rådgivning åt kommunens kunder.

### **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. Lokaler och inventarier**

Leverantören ska sörja för sitt lokalbehov, sina inventarier och alla kostnader förenade med detta. Lokalerna ska vara materiellt väl underhållna, hålla god hygienisk standard och vara ändamålsenliga för den verksamhet som uppdraget avser.

Verksamheten ska vara tillgänglig med allmänna kommunikationer. Leverantören ska ha möjlighet att i den ordinarie lokalen, eller i annan för kunden lämpligt geografiskt placerad lokal, ta emot kund med funktionsnedsättning eller allergier. Alla kunder ska vid behov kunna gå på toaletten under ett familjerådgivningssamtal.

### **3.6. Brandskydd**

Leverantören ska bedriva ett systematiskt brandskyddsarbete (SBA) i enlighet med vid var tid gällande lagstiftning om skydd mot olyckor. Det systematiska brandskyddsarbetet ska säkerställa personalens agerande i händelse av brand, dokumentation av brandskyddsarbetet, att brandsläckningsutrustning finns i tillräcklig omfattning och är besiktigad samt att kontrollronder genomförs.

Leverantören ansvarar för och bekostar personalutbildning och återkommande brandövningar.

### **3.7. 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. Källsortering av avfall ska ske i den utsträckning verksamhetens förutsättningar medger det.