

Upphandling

LOV Hemtjänst

Dokument

3. Krav på tjänsten

Diarienummer

VON/2025:35

Datum

2025-09-04

1 Avvikelser

Utföraren har en skyldighet att dokumentera och utreda avvikelser inom verksamheten. Avvikelser kan bestå av insatser som inte utförts, delvis eller i sin helhet, brister i bemötande gentemot brukare eller anhöriga, bristfällig dokumentation eller genomförandeplan, hot och våld från brukare mot personal, olycksfall för brukare och dylikt. Till avvikelser räknas även olycksfall i arbetet som leder till skada för brukare eller brukarens egendom.

Upprepade avvikelser av samma karaktär kan leda till att utföraren behöver ta ställning till om en lex Sarah anmälan behöver göras på den egna verksamheten.

2 Lex Sarah

Det är utförarens ansvar att se till att all personal känner till skyldigheten att enligt 27 kap 6 § Socialtjänstlagen, vaka över brukarens situation samt att anmäla missförhållanden i omsorger om äldre eller funktionshindrade.

Skyldigheten att anmäla allvarliga missförhållanden gäller den egna verksamheten. Anmälan skall göras till någon ansvarig hos utföraren, som utreder och anmäler händelsen samt ansvarar för att vård- och omsorgsnämnden får kännedom om händelsen.

3 Dokumentation och hantering av känslig information kring brukare

Utföraren är skyldig att dokumentation sker, i enlighet med socialtjänstlagens bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

En genomförandeplan ska upprättas för varje brukare. Inom två veckor efter att uppdraget mottagits av utföraren ska en kopia av upprättad genomförandeplan vara biståndshandläggare tillhanda.

När brukaren avslutas hos utföraren ska all dokumentation överlämnas utan kostnad till ansvarig biståndshandläggare. Vid överlämnande av dokumentation svarar utföraren för brukarens medgivande.

Utföraren ansvarar också för att månadsunderlag, genomförandeplan, biståndsbeslut och andra handlingar som rör brukarens personliga förhållanden förvaras på ett betryggande sätt.

Utföraren skall kunna ta emot och lämna information till kommunen på ett sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av kommunens administrativa system. Informationen ska lämnas på ett sådant sätt att sekretess garanteras.

4 Extraordinära händelser eller höjd beredskap

En extraordinär händelse kan karaktäriseras som en händelse som avviker från det normala och kan leda till en allvarlig störning eller överhängande risk för allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner. I händelse av extraordinär händelse eller kris ska utföraren ha beredskap i form av material och personal för att klara av en händelse utöver det normala.

Utföraren ska utföra uppdrag avseende nödvändiga insatser även vid extraordinära händelser i fredstid samt vid höjd beredskap. Utföraren ska också stå för eventuell extra utrustning som behövs vid en extraordinär händelse.

5 Hälso- och sjukvård

Regionen har hälso- och sjukvårdsansvar för brukare i eget boende. Utförare av omvårdnadsinsatser ska samverka med kommunens hemsjukvård eller regionens primärvård gällande hälso- och sjukvårdsuppgifter. Utförarens personal får inte utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter, om det inte har delegerats från en sjuksköterska eller annan behörig vid kommunens hemsjukvård eller regionens primärvård.

Upphandling

LOV Hemtjänst

Dokument

3. Krav på tjänsten

Diarienummer

VON/2025:35

Datum

2025-09-04

När den enskilde själv inte kan ansvara för sina läkemedel och intag av läkemedel gäller att utföraren inte får vara behjälplig utan delegering. Kommunen lämnar ingen ersättning till utföraren för hälso- och sjukvårdsuppgifter, annat än om uppgifterna utförs på uppdrag genom delegation.

Utföraren ansvarar för att personalen har erforderlig kompetens för att kunna ta emot delegation, ordination och instruktioner från legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal. Ansvaret att inneha erforderlig kompetens innebär bland annat en skyldighet för utföraren att delta i aktuella utbildningar som kommunen/primärvården håller för omsorgspersonal i den kommunala omsorgen. Utföraren ansvarar själv för eventuella kostnader i samband med utbildning.

6 Egenvård

Egenvård är en åtgärd som en person själv utför för att upprätthålla hälsa och välbefinnande på rekommendation av hälso- och sjukvårdspersonal. Om brukaren av fysiska skäl, ex nedsatt syn, inte kan utföra åtgärden själv finns möjlighet att söka bistånd för att få åtgärden utförd av hemtjänstpersonal inom ramen för insatsen "Egenvård".

7 Hygienrutiner

Utföraren ansvarar för att personalen följer gällande basala hygienrutiner i enlighet med (SOSFS 2015:10) Basal hygien i vård och omsorg.

8 Personal

Utföraren ansvarar för att personalen har adekvat kunskaps- och erfarenhetsbakgrund samt får adekvat kompetensutveckling. Kommunen kan, då fortbildning anordnas i egen regi, erbjuda utförare plats i fortbildningen till självkostnadspris. I de fall som kommunen genomför utbildningsinsatser riktade mot hela produktionsenheten erbjuds utförare plats kostnadsfritt.

Utföraren och dennes personal ska ha goda kunskaper i det svenska språket, såväl i tal som skrift.

All personal ska ha personlig namnskylt samt logotype på kläder eller namnskylt som anger utförarenhet. Brukaren ska informeras om det kommer ny personal för att utföra insats hos dem.

Utföraren svarar för alla kostnader för till exempel löner, sociala avgifter, arbetskläder, skyddsutrustning och andra avtalsenliga eller lagstadgade löneomkostnader. Utföraren är skyldig att vidta åtgärder så att inte lag för arbetet åsidosätts. Utföraren ska ansvara för att gällande lagar inom arbetsrätten och arbetsmiljölagen iakttas.

Utföraren ansvarar för att all personal som utför uppdrag hos kommunen ska ha kännedom om och arbeta enligt kommunens rutiner och riktlinjer gällande:

- Vård- och omsorgsnämndens värdegrund
- Riktlinje för avvikelshantering Lex Maria
- Riktlinje för avvikelshantering Lex Sarah

Aktuella dokument finns på kommuns hemsida: www.trosa.se och via denna länk:

[Vård- och omsorgsnämnden – styrdokument - Trosa kommun](#)

På begäran ska utföraren inkomma med dokumentation som styrker att detta efterföljs.

9 Rapportera förändringar

Förändringar gällande brukare

Upphandling

LOV Hemtjänst

Dokument

3. Krav på tjänsten

Diarienummer

VON/2025:35

Datum

2025-09-04

Det åligger utföraren att omgående meddela biståndshandläggaren och andra berörda anordnare om en person som får hjälp är inlagd på sjukhus eller har avlidit. Om brukarens behov av insatser ökar eller minskar, skall utföraren informera kommunens biståndshandläggare.

Förändringar gällande avtalet

Större förändringar av företaget som kan påverka utförarens godkännande skall rapporteras till kommunen.

Utföraren har en skyldighet att hålla information kring företaget uppdaterat.

10 Samverkan

Utföraren ska samverka med hemsjukvården, primärvården, anhöriga och andra för den enskilde brukaren viktiga personer och organisationer, liksom med gode män och förvaltare när det är aktuellt.

Representant för utföraren ska vid behov delta i SIP (samordnad individuell plan) i samverkan mellan huvudmännen och den enskilde.

Utföraren ska arbeta i enlighet med de skriftliga överenskommelser som kommunen träffar.

I händelse av att uppdrag övergår till ny utförare ska både den nuvarande och den nya utföraren medverka till att övergången sker med minsta möjliga olägenhet för brukaren och kommunen.

11 Verkställa givna beslut och efterleva angivet kapacitetstak

En utförare får inte, inom ramen för verksamhetskategori, tacka nej till uppdrag.

Utföraren ska kunna påbörja insatser gällande personlig omvårdnad inom ett dygn från det att uppdrag mottagits och serviceinsatser inom två veckors tid. I brådskande ärenden ska insatser gällande personlig omvårdnad kunna påbörjas samma dygn som uppdraget lämnats till utföraren.

Det är inte möjligt för utföraren att begränsa sina insatser till vissa tider på dygnet, till exempel exkludera uppdrag som innehåller insatser på kvällar och/eller helger. Uppdrag ska kunna utföras på alla de tider som anges i biståndsbeslutet. Omvårdnadsinsatser utförs årets samtliga dagar mellan klockan 07.00 - 22.00. Serviceinsatser utförs vardagar mellan klockan 08.00 - 17.00.

12 Tillfällig utökning av uppdrag

Om brukaren tillfälligt har behov av ett utökat beslut skall utföraren, under en begränsad tid, verkställa även utökningen av uppdraget.

Biståndshandläggare ska alltid kontaktas för godkännande av tillfällig utökning och för nytt uppdrag.

13 Tilläggstjänster

Utföraren har rätt att erbjuda tilläggstjänster. Dessa tjänster får inte vara obligatoriska för brukaren och de ska debiteras direkt från utföraren till brukaren. Tilläggstjänster kan enbart gälla sådana insatser som inte ingår i biståndsbeslutet. Utföraren ansvarar för att tydliggöra för brukaren att tilläggstjänster inte ingår i biståndsbeslutet och hemtjänsttaxan.

Att använda sig av tilläggstjänster i stället för att informera biståndshandläggare om en brukares utökade behov av insatser är inte tillåtet. Ett sådant förfarande från utföraren utgör grund för omedelbart hävande av avtal.

14 Valfrihet

En grundläggande princip för valfrihetssystemet är att Trosa kommun ska behandla alla utförare på likvärdigt och icke-diskriminerande sätt. Biståndshandläggarna ska förhålla sig opartisk i förhållande till utförarna i brukarens valsituation. Det är biståndshandläggaren som lämnar uppdrag till vald utförare.

Valfrihetssystemet ger också brukaren möjlighet att välja olika utförare av hemtjänst. De kan exempelvis ha en utförare av serviceinsatser och en annan för omvårdnad.

15 Omval

Upphandling

LOV Hemtjänst

Dokument

3. Krav på tjänsten

Diarienummer

VON/2025:35

Datum

2025-09-04

Den enskilde brukaren har alltid rätt att byta utförare. Om brukaren önskar välja en annan utförare ska han eller hon kontakta sin biståndshandläggare. När brukare vill byta utförare gäller en uppsägningstid om 14 kalenderdagar. Biståndshandläggare meddelar utförare om bytet.

16 Lokaler och inventarier

Utföraren ansvarar för och bekostar själv de lokaler som behövs för verksamheten. Lokalerna ska uppfylla lagstadgade krav på arbetsmiljö, tillgänglighet och säkerhet.

Utföraren 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.

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

17 Trygghetslarm och digital teknik

Trosa kommuns egenregi ansvarar för samtliga larminstallationer.

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

Utföraren ska inom 45 minuter vara på plats hos den som larmat. Kommunens nattpatrull ansvarar för larmutryckning mellan klockan 22.00 och 07.00.

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

I de fall det av geografiska och/eller logistiska skäl i vanliga fall är omöjligt att uppnå inställetid inom 45 minuter, ska en skriftlig överenskommelse träffas med brukaren och dokumenteras. Vid akuta situationer ska insatserna utföras med hög prioritet.

18 Verksamhetssystem och teknisk utrustning

Uppdraget till utföraren kommuniceras via beställarens verksamhetssystem, eller via den rutin som beställaren fastställer. Utföraren ska när kommunen så bestämmer använda gällande verksamhetssystem.

Licenser och utbildning i kommunens verksamhetssystem bekostas av kommunen för två användare per utförare. Utföraren bekostar utbildning för anställd personal. Datorer och mobiltelefoner med tillräcklig kapacitet tillhandahålls och bekostas av utföraren.

Kommunen ansvarar för att erbjuda en lösning för digital åtkomst till verksamhetssystemet. Kommunen ansvarar även för backuptagning, loggning, kontohantering samt systemsupport till utförarens användare på vardagar. Kommunen ska informera utföraren om både kända och oplanerade driftstopp.

I det fall avtal upphör mellan beställaren och utföraren, upphör nyttjanderätt för verksamhetssystemet.

För att hantera elektroniskt låsvred och läkemedelsskåp hos den enskilde ska utföraren ha mobiltelefoner som är kompatibla med tekniken för låsvredssystem samt läkemedelsskåp.

Upphandling

LOV Hemtjänst

Dokument

3. Krav på tjänsten

Diarienummer

VON/2025:35

Datum

2025-09-04

19 Kvalitetsledningssystem och kvalitetsarbete

Enligt socialtjänstlagen ska kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Utföraren ska arbeta systematiskt med kvalitet i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9.

Utföraren ska ha rutiner för att rapportera om och utreda missförhållanden enligt Socialstyrelsens riktlinjer.