

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

3. LOV Hemtjänst Kravspecifikation

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-05-25

3 Kravspecifikation

Denna kravspecifikation innehåller förutsättningar och krav på utförandet av hemtjänsten. Kravspecifikationen är ett komplement till gällande lagstiftning och ett sätt att tydliggöra förväntad kvalitet i verksamheten. Samtliga krav ska, om inget annat anges, uppfyllas från och med uppdragsstart.

3.1 UPPDRAGET

3.1.1 Insatser som ingår i uppdraget

Uppdraget innebär att leverantören ska kunna utföra **hemtjänstinsatser i ordinärt boende**. Insatserna ges i form av:

- Serviceinsatser – vardagliga sysslor som brukaren själv inte klarar av att utföra.
- Personlig omvårdnad – innebär till exempel ex tillsyn, hjälp med att klara av- och påklädning, klara personlig hygien och promenader.
- Avlösning enligt SoL – insatser till närstående som vårdar anhöriga för att ge viss regelbunden avlösning/vila.
- Ledsagarservice enligt SoL – bistånd till personer som på grund av funktionsnedsättning har svårigheter att själva klara sig till och från aktiviteter.
- Hälso- och sjukvårdsinsatser – insatser att utföra genom delegering och/eller instruktion enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL), patientlagen (PL) och patientsäkerhetslagen (PSL).
- Extraordinära hemsjukvårdsinsatser – ständigt behov av närvarande personal (dygnet runt) där akuta och kortvariga hälso- och sjukvårdsinsatser genomförs (vak).

För hemtjänst gäller ett salutogent, och rehabiliterande förhållningssätt. Det innebär att arbetssättet ska öka brukarens självständighet och att behovet av insatser inte ökar. Insatserna ska utföras tillsammans med brukaren.

3.1.2 Insatser som inte ingår i uppdraget

Följande insatser ingår inte i uppdraget:

- Brukare som enbart har hemsjukvård
- Insatser nattetid (kl. 22:00-07:00) (undantaget extraordinära hemsjukvårdsinsatser)
- Trygghetslarm
- Serviceinsats gällande tvätt
- Serviceinsats gällande leverans av matlådor och dagligvaror

I de fall brukaren har haft hemtjänstinsatser som har upphört men fortfarande är inskriven i kommunal primärvård (hemsjukvård)hemsjukvården och där HSL-insatserna är delegerad och/eller instruerade till leverantörens personal, kvarstår ansvaret för brukaren. Utförs HSL-insatserna av kommunens sjuksköterska, arbetsterapeut eller fysioterapeut kvarstår ansvaret för utförandet i kommunen.

3.2 FÖRUTSÄTTNINGAR OCH KRAV PÅ UTFÖRANDE

3.2.1 Grundläggande krav

Leverantören ska:

- Ansvara för att verksamheten utförs och följs upp i enlighet med vid varje tillfälle tillämpliga lagar, föreskrifter och allmänna råd.
- Ha ingående kunskap om målgruppen och dess behov.
- Vara väl insatt i de styrdokument, riktlinjer och rutiner som gäller för verksamheten.

Verksamhetens utförande av insatser ska ske evidensbaserat samt vara politiskt och religiöst obundet.

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

3. LOV Hemtjänst Kravspecifikation

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-05-25

3.2.2 Värdegrund och brukaren i centrum

Leverantören ska arbeta utifrån kommunens **gemensamma värdegrund**. Den beskriver hur förhållningssättet ska vara i mötet med kunder, kommuninvånare och brukare. Värdegrunden har tre nyckelord:

- Öppenhet – Vi är öppna och ger ett gott bemötande som kännetecknas av engagemang, tillgänglighet och likvärdighet.
- Respekt – Vi tar hänsyn till människors lika värde och är måna om att ge ett jämlikt och respektfullt bemötande och en likvärdig service.
- Professionalitet – Vi har kunskap och kompetens och vårt bemötande präglas av professionalitet som bidrar till rättssäkerhet.

Leverantören ska utifrån den gemensamma värdegrund forma en **egen värdegrund** som gäller för verksamheten. Den egna värdegrunden ska vara ett naturligt inslag i och genomsyra det dagliga arbetet.

Leverantören ska arbeta utifrån äldreomsorgens **nationella värdegrund** (SOSFS (2012:3)). Leverantören ansvarar för att brukarna får en stimulerande tillvaro och ges förutsättningar att bibehålla sin livskvalitet.

Utgångspunkten i arbetet och de insatser som erbjuds ska vara att sätta **brukaren i centrum** och förhållningssättet ska präglas av värdegrunden. Det är brukarens behov och önskemål om omsorg, vård, stöd och service som ska tillgodoses på ett kvalitativt sätt. Tjänsterna ska utgå från ett rehabiliterande förhållningssätt så att brukaren bibehåller och utvecklar de egna resurserna.

Brukaren ska bemötas med respekt, känna trygghet och få verkligt inflytande på insatsernas utformning och genomförande. Brukarens behov ska tillgodoses och det ska vara en kontinuitet i utförandet. Brukarens personliga integritet ska beaktas i alla situationer och av samtlig personal hos leverantören.

Enligt SOL ska verksamheten arbeta personcentrerat vilket innebär att alltid utgå från brukarens behov, vilja och självbestämmande. Personalen ska vara uppmärksam på förändringar av brukarens behov och hälsotillstånd, dokumentera samt rapportera förändrade behov till ansvarig personal (sjuksköterska, chef eller biståndshandläggare). Verksamheten ska arbeta förebyggande, till exempel genom att uppmuntra rörelse och aktivitet, se till att brukaren äter och dricker, minska fallrisk (till exempel fria gångvägar) och uppmuntra brukaren att göra det den klarar själv.

Leverantören ska vid anbudinlämning samt under hela avtalsperioden ansvara för att samtliga uppgifter, handlingar och intyg som lämnas till Beställaren är korrekta, fullständiga, sanningsenliga och aktuella. Detta gäller oavsett om uppgifterna lämnas skriftligen, muntligen eller på annat sätt samt i samband med anbudsförfarande, avtalets fullgörande, uppföljning och kontroll. Om leverantören lämnar osanna, vilseledande eller ofullständiga uppgifter, utelämnar väsentlig information eller på annat sätt ger Beställaren en felaktig bild av förhållanden av betydelse för Beställarens bedömning eller uppföljning, ska detta anses utgöra ett väsentligt avtalsbrott och en allvarlig avvikelse från avtalet.

Vid sådant väsentligt avtalsbrott har Beställaren rätt att vidta avtalsrättsliga åtgärder i enlighet med avtalet.

3.2.3 Hemtjänstmodell

Hemtjänstmodellen bygger på tre principer.

Individens behov i centrum, IBIC, är ett behovsinriktat och systematiskt arbetssätt för personal som arbetar med vuxna personer oavsett ålder eller funktionsnedsättning utifrån socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). IBIC utgår från individens behov, resurser, mål och resultat inom olika livsområden i dagliga livet. Handläggare och leverantör använder internationell klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa, ICF, som gemensamt tankesätt och språk.

Rambeslut minskar detaljstyrningen av utförandet och administrationen kring myndighetsbeslut.



Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

3. LOV Hemtjänst Kravspecifikation

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-05-25

Vid planering av utförandet ska beslutade timmar ses som en totalram, men tidsåtgång kan variera från person till person. Rambeslut innebär förenklat att den enskilde inom ramen för biståndsbeslutet kan påverka vad, när och hur den vill ha stöd och hjälp.

Insatserna har reviderats och anpassats till arbetssättet, vilket innebär att de är mer övergripande och att schablontider slagits samman och även reducerats.

3.2.4 Biståndsbeslut

Biståndshandläggarens bedömning av den enskildes behov av hemtjänstinsatser speglar den enskildes behov för att uppnå skälig levnadsnivå utifrån gällande lagstiftning och vägledande bestämmelser. Ett beslut om insats kan bestå i vad som stadgas i 'Insatser som ingår i uppdraget' och blir det uppdrag som ska utföras av leverantören. Uppdraget (beslut om insats) ska vara känt för leverantörens personal.

Beslutet om insats är ett myndighetsbeslut och får inte ändras av leverantören.

3.2.5 Brukares vårdavgift

Brukarens vårdavgift baseras på dennes inkomst och behov. Brukarens avgift för de insatser/aktiviteter som beslutats följer kommunens fastställda taxa och tas ut av kommunen. Leverantören får inte ta ut avgift av brukaren för de insatser/aktiviteter som ingår i beslutet om insats.

Brukaren betalar sin vårdavgift för insatser direkt till kommunen. Vid sjukhusvistelse blir det avdrag med 1/30-del av avgiften för varje dag brukaren är frånvarande. Övrig frånvaro måste brukaren anmäla till kommunen minst sju (7) dagar i förväg för att frånvaroadrag ska göras. Även vid denna frånvaro blir det avdrag med 1/30-del av avgiften för varje dag brukaren är frånvarande.

3.2.6 Beskrivning av vissa insatser och rutiner inom hemtjänsten

Matdistribution

Matdistribution sker i enlighet med beslut om insats och utförs av kommunen eller upphandlad leverantör av tjänsten leverans av matlådor och dagligvaror.

Leverantör inom valfrihetssystem ska vara behjälplig med att få dessa insatser att fungera så effektivt som möjligt genom att samverka med kommunen eller upphandlad leverantör av tjänsten.

Tvätteritjänster

Tvätteritjänster sker i enlighet med biståndsbeslut och utförs av kommunen eller upphandlad leverantör av tjänsten.

Leverantör inom valfrihetssystem ska vara behjälplig med att få dessa insatser att fungera så effektivt som möjligt genom att samverka med kommunen eller upphandlad leverantör av tjänsten.

Extraordinära hemsjukvårdsinsatser

Leverantören ska utföra extraordinära hemsjukvårdsinsatser (vak). Extraordinära hemsjukvårdsinsatser innebär vanligen krav på stora personalresurser och ska kunna utföras dygnet runt.

Behovet av extraordinära hemsjukvårdsinsatser bedöms alltid av kommunens sjuksköterska utifrån brukarens medicinska tillstånd. Efter beslutet lämnas ett skriftligt uppdrag över till leverantörens enhetschef.

Extraordinära hemsjukvårdsinsatser är av akut och kortvarig karaktär. Om förbättring hos brukaren sker avslutas insatserna, dock kan ett nytt beslut fattas vid en ny försämring. Efter utförda extraordinära hemsjukvårdsinsatser ersätts för den tid som utförts enligt kommunens gällande rutiner.

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

3. LOV Hemtjänst Kravspecifikation

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-05-25

3.2.7 Fast omsorgskontakt

Den som har hemtjänst ska erbjudas en fast omsorgskontakt. Den fasta omsorgskontakten ska tillgodose den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassad omsorg och samordning när hemtjänstinsatsen verkställs.

För att kunna vara fast omsorgskontakt ska personalen inneha titeln undersköterska. Leverantören ska följa Socialstyrelsens vägledning för att planera och genomföra arbetet – Fast omsorgskontakt i hemtjänsten. Det ska framgå av dokumentationen vem som är utsedd omsorgskontakt.

3.2.8 Rutin för nyckelhantering

Leverantören ska ha en skriftlig rutin för säker förvaring och hantering av brukarens nycklar. Kravet gäller både fysiska och digitala nycklar.

Tillverkning av nycklar för att leverantören ska kunna utföra beviljade insatser betalas av brukaren. Leverantören ska omedelbart redovisa förlust av brukarens nycklar till denne. Leverantören ska stå för eventuella kostnader som drabbar brukaren på grund av låsbyte förorsakat av försumlighet hos leverantörens personal.

3.2.9 Gåvor, mutor och ekonomiska transaktioner

Att arbeta med människor som är i beroendeställning ger ett stort moraliskt och etiskt ansvar att utföra uppdraget på ett korrekt och respektfullt sätt i alla situationer.

Leverantören ska följa gällande lagstiftning kring gåvor, mutor och ekonomiska transaktioner samt ha en skriftlig rutin för vad som gäller för sin personal. Rutinen ska tydliggöra personalens förhållningssätt inom området och kontakten med brukare i dessa frågor.

Leverantören ansvarar för att all personal är informerad om gällande lagstiftning och rutin kring gåvor, mutor och ekonomiska transaktioner. Leverantören är ansvarig för att vidta åtgärder om personal bryter mot lagstiftning och rutin.

3.2.10 Rutin för handhavande av brukares privata medel

Leverantören ska ha en skriftlig rutin för handhavande av brukares privata medel för situationer då brukaren behöver stöd av leverantörens personal. Det bör i första hand vara anhörig eller legal företrädare som hjälper brukaren med praktiskt stöd för att klara hantering av brukarens privata medel. I andra hand ska leverantörens personal vara behjälpliga. Principen är att personal ska hantera så liten summa om möjligt, men ändå så stor som erfordras för brukarens behov och den vardagliga livsföringen.

3.2.11 Tid

Hemtjänstinsatserna ska kunna genomföras mellan klockan 07:00 och 22:00 under årets alla dagar. Undantag är extraordinära hemsjukvårdsinsatser som ska kunna genomföras dygnet runt, under årets alla dagar.

3.2.12 Geografiskt område, kapacitetstak och förändringar

Kommunen har definierat sju (7) geografiska områden inom vilka leverantören kan väja att utföra hemtjänstinsatser. Kommunens önskan är att leverantörer ska kunna ta uppdrag i hela kommunen. Leverantören har dock rätt att begränsa sitt uppdrag till ett eller flera geografiska delar av kommunen. En kartsnitt över de geografiska områdena kan ses i 'Bilaga 1 Karta över geografiska etableringsområden' och 'Bilaga 2 Detaljkarta över tätort/landsbygd'. Urval av brukare inom ett område är inte tillåtet.

Leverantören ska vid ansökan ange inom vilket/vilka geografiska områden som den ska utföra hemtjänstinsatser. Leverantören ska också ange ett tak för hur många biståndsbedömda insatser i form av timmar per månad som denne kan åta sig. Dessa uppgifter ska anges i 'Bilaga 3 Geografiskt etableringsområde och kapacitetstak samt ansökan om förändring'. Om leverantör vill förändra det valda geografiska området eller kapacitetstaket ska detta ske genom en förändringsansökan till kommunen enligt samma bilaga.

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

3. LOV Hemtjänst Kravspecifikation

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-05-25

Förändringen träder i kraft vid första månadsskiftet efter godkänd förändringsansökan. Leverantören ska fortsätta utföra insatserna till de brukare som valt dem men som efter förändring av geografiskt etableringsområde inte tillhör det nya geografiska etableringsområdet. Leverantören kan inte tacka nej till utökning av antal timmar till brukare som de redan utför hemtjänstinsatser hos. Detta gäller även om kapacitetstaket har uppnåtts. Vidare kan inte kommunen ge någon volymgaranti.

3.2.13 Tilläggstjänster

Hushållsnära tjänster som leverantören erbjuder brukare med beslut om insats, kallas tilläggstjänster.

En tilläggstjänst, enligt denna kravspecifikation, är en sådan tjänst, som utförs hos en brukare som har biståndsbedömda insatser, men som inte ingår i beslutet. Utöver ett genomförande av insatserna i biståndsbeslutet har leverantör alltså rätt att erbjuda så kallade tilläggstjänster, om nedanstående förutsättningar är uppfyllda.

- Tilläggstjänster ska inte omfatta det som ingår i beslut om insats, dock kan insatser som ingår inom ramen för utförandet av ett biståndsbeslut ges oftare som en tilläggstjänst, såvida det inte motverkar mål och syfte med beslutets innehåll.
- Tilläggstjänster får inte vara kostnadsfria då detta uttömmar konkurrensen mellan utförare.
- Leverantören ska göra det tydligt för brukaren att det är en tilläggstjänst som erbjuds och dess kostnad.
- Leverantören ska göra det tydligt för brukaren att denne inte har någon skyldighet att köpa tilläggstjänster.
- Leverantören ska alltid se till att brukaren har skrivit under en beställningshandling innan tilläggstjänsten utförs.
- Tilläggstjänster ska faktureras av leverantören direkt till brukaren och aldrig ske via kontant betalning.
- Leverantören ska dokumentera alla brukares nyttjande av tilläggstjänster. Vid avtalsuppföljning ska leverantören omgående kunna redovisa vilka tilläggstjänster som utförts, till vilka brukare samt tilläggstjänsternas omfattning.

3.2.14 Brukarens val i valfrihetssystemet

Biståndshandläggaren lämnar brukaren eller dess företrädare information om möjliga utförare att välja mellan. Brukaren eller dess företrädare väljer därefter en utförare genom att fylla i en blankett. En brukare som vistas tillfälligt i kommunen, genom till exempel semester, har samma möjlighet att välja utförare som en folkbokförd person i Uddevalla kommun.

3.2.15 Ickevalsalternativet

Om brukaren eller dess företrädare inte kan eller vill välja utförare utgörs ickevalsalternativet för närvarande av kommunens hemtjänst.

3.2.16 Uppdragets start

Leverantören får sina uppdrag genom beställningar i kommunens verksamhetssystem (för närvarande Lifecare).

Biståndshandläggare tillfrågar brukare om val av leverantör i samband med möten eller i kontakt med brukare som ansöker om hemtjänst. Leverantören ansvarar för den vård- och omsorg som brukaren beviljats, vilket framgår av skickad beställning. Ett beslut gäller omedelbart och ska omgående verkställas. Leverantören ska i verksamhetssystemet bekräfta sin beställning och detta är en bekräftelse till beslutsfattaren att beställningen är mottagen.

Om brukare är inskriven på sjukhus gäller följande:

- Brukare som blir inlagda på sjukhus blir aktuella i verksamhetssystemet Samsa och alla parter har ansvar att följa sitt/sina ärenden i Samsa.
- Om uppdraget startar i samband med avstämningsmöte med enskild som vistas på sjukhus skickar biståndshandläggare beställningen till tidigare vald utförare.
- Om brukaren i samband med sjukhusvistelsen inte har valt leverantör skickar biståndshandläggare uppdraget om ny brukare till den geografiska kommunala hemtjänstgruppen.

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

3. LOV Hemtjänst Kravspecifikation

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-05-25

- Om brukarens beslut om hemtjänst verkställs via trygg hemgång pausas den valda leverantörens uppdrag och kan följas i Samsa. I samband med återgång till ordinarie leverantör sker en överlämning till leverantören.

Leverantören kan aldrig neka en brukare. Det finns dock två undantag. Det ena är om leverantören inte är verksam inom brukarens geografiska etableringsområde. Det andra är om leverantören uppnått sitt kapacitetstak.

Vid kallelse till samordnad individuell plan (SIP) ska leverantören följa riktlinjen för SIP och medverka om man blir kallad.

Om leverantören inte klarar sitt åtagande och detta medför att betalningsansvar för vistelse på sjukhus inträder under denna tid, ska leverantören ersätta denna kostnad, enligt gemensamma riktlinjer i Västra Götaland.

3.2.17 Samordnad individuell plan

När brukaren har behov av insatser från socialtjänst och annan vårdgivare ska leverantören tillsammans med Västra Götalandsregionen eller annan vårdgivare upprätta en samordnad individuell plan. Syftet med en samordnad individuell plan, SIP, är att säkerställa samarbete och samordning. SIP ska upprättas när någon av parterna bedömer att den behövs för att brukaren ska få sina behov tillgodosedda, och om brukaren samtycker till att den upprättas. Vid kallelse till en SIP gäller obligatorisk närvaro för leverantören enligt Vårdsamverkan i Västra Götalands riktlinje för samordnad individuell plan.

3.2.18 Förutsättningar vid byte av leverantör

Brukaren ska alltid ha rätt att byta leverantör i valfrihetssystemet. Vid byte har brukaren en uppsägningstid på sju (7) dagar. Under denna tid ska den tidigare leverantören fortfarande genomföra insatserna enligt biståndsbeslutet.

Den brukare som önskar välja en annan leverantör ska ta kontakt med sin biståndshandläggare. När en ny är vald ska biståndshandläggaren omgående meddela den tidigare leverantören att uppdraget avslutas.

- Den tidigare leverantören ska skriftligen bekräfta uppdragets avslut. Biståndshandläggaren ska samtidigt göra en uppdragsbeställning till den nya leverantören.
- Den tidigare leverantören ska överlämna dokumentation till den nya leverantören enligt 'Överlämnande av dokumentation'.
- Den nya leverantören ska påbörja insatserna hos brukaren dagen efter brukarens sista dag för uppsägningstid.
- Den tidigare leverantören, den nya leverantören och brukaren som avser att byta leverantör kan, om alla tre parter är överens, åsidosätta uppsägningstiden på sju (7) dagar, genom att gemensamt bestämma om annan uppsägningstid, dock inte längre än sju (7) dagar och mindre än 48 timmar.

3.2.19 Skyldigheter vid brukares förändring av behov

Leverantör är skyldig att informera om brukares förändring av behov. Förändring av brukares behov (varaktigt och tillfälligt) ska framgå av leverantörens dokumentation.

Leverantören ska omgående kontakta biståndshandläggare eller ansvarig sjuksköterska om en brukares behov varaktigt förändrats (ökat eller minskat) för att kunna göra en eventuell omprövning av brukarens beslut. Tillfällig förändring av brukares behov ska täckas av det fasta timpriset.

Leverantören ska omgående informera biståndshandläggare och avgiftshandläggare eller i förekommande fall ansvarig sjuksköterska, om en brukare är inlagd på sjukhus eller har avlidit.

3.2.20 Avslut av uppdrag

När brukaren får ett beslut om insats i form av vård- och omsorgsboende kan inflyttning bli aktuellt med mycket kort varsel. Leverantörens uppdrag upphör samma dag som inflyttningsdatum på vård- och omsorgsboendet. Vid dessa fall gäller inte uppsägningstiden på sju (7) dagar som vid byte av leverantör. I de fall en brukare säger upp sin insats och inte väljer någon ny leverantör eller avlider, dvs insatserna avslutas, upphör uppdraget från och med dagen för uppsägning.

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

3. LOV Hemtjänst Kravspecifikation

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-05-25

3.2.21 Brukares frånvaro och upphörande av uppdrag

Brukares frånvaro på grund av vistelse på korttidsboende och om brukare har trygg hemgång registreras automatiskt.

Sjukhusfrånvaro och övrig frånvaro ska rapporteras av leverantören i verksamhetssystemet. Brukaren meddelar sin planerade frånvaro till leverantören.

- Vid brukares planerade frånvaro som meddelas sju (7) dagar i förväg, utgår ingen ersättning till leverantören.
- Vid oplanerad frånvaro (till exempel sjukhusvistelse) utgår ersättning till leverantören de två (2) första dagarna av frånvaron.
- Vid avslutande av uppdrag på grund av dödsfall utgår ingen ersättning efter dödsfallet.
- Vid brukares vistelse i annan i kommun utgår ingen ersättning till leverantören.
- Vid byte av leverantörer utgår ersättning under sju (7) dagar (det vill säga under uppsägningstiden).

3.3 PROFILERING, MARKNADSFÖRING OCH INFORMATION

Kommunen informerar brukare om valfrihetssystemet och aktuella leverantörer. Kommunen avgör hur informationen om leverantörer ska utformas.

Leverantören ska lämna korrekt och saklig information om sin verksamhet samt eventuell profilering i Bilaga 4 Utförarpresentation mall. Förändring av innehållet i leverantörens utförarpresentation kan göras under avtalstiden genom att en ny utförarpresentation fylls i och skickas in till kommunen.

Leverantörens möjlighet till profilering innebär att olika inriktningar eller kompetenser som kan erbjudas framhålls i utförarpresentationen. Profileringen genererar ingen ytterligare ersättning.

Leverantören har rätt att **marknadsföra** sin hemtjänstverksamhet och tilläggstjänster först efter att avtal är tecknat. Marknadsföringen ska av leverantören, enhetschef och dess personal utformas på ett etiskt försvarbart sätt och får inte uppfattas som påträngande för brukarna. Leverantören, enhetschef och dess personal får inte försöka värva nya brukare genom hembesök, telefonsamtal, sjukhusbesök eller erbjudanden i form av premier. Detta gäller också för leverantören via andra personer eller via intresseorganisationer utanför leverantörens verksamhet.

Leverantörens information och marknadsföring om verksamheten kopplat till detta avtal får inte påbörjas förrän avtal har undertecknats.

Leverantörens resurser och förmåga till egen marknadsföring ska inte vara utslagsgivande för brukarens val.

Brukarens val ska grunda sig i leverantörens kvalitet.

Leverantören och dess personal ska ge objektiv information till brukarna om hur valfrihetssystemet fungerar och brukarens val. Det innebär att en kort text om detta ska finnas med i leverantörens egna informations- och marknadsföringsmaterial som lämnas till befintliga eller potentiella brukare i Uddevalla kommun.

Leverantören ska delta på olika former av informationsmöten som kommunen kallar till



3.3.1 Bifoga utförarpresentation



3.4 KRAV PÅ CHEF OCH PERSONAL

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

3. LOV Hemtjänst Kravspecifikation

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-05-25

3.4.1 Enhetschef

Leverantörens enhetschef ska ha:

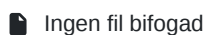
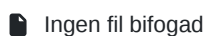
- En relevant högskoleexamen med inriktning mot beteende-/samhällsvetenskap eller motsvarande,
- Dokumenterad erfarenhet av arbete inom områdena äldre- och/eller funktionsnedsättning,
- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd, datorvana samt nödvändiga kunskaper i talad och skriven svenska,
- Kompetens/kunskap om målgruppen så att hen kan fungera som handledare för medarbetarna,
- Ansvar för att leda verksamheten enligt avtal, upphandlingsdokument/kravspecifikation, lagstiftning och föreskrifter med mera, samt
- Vara tillgänglig för medarbetare, brukare och anhöriga samtliga vardagar och vara enkelt nåbar.

Leverantören ska bifoga utbildningsbevis och CV som visar yrkeserfarenheten av arbete inom äldreomsorgen och /eller funktionsnedsättning. Leverantören ska ange minst två referenser som kan bistå med referenser och bekräfta uppgifterna om yrkeserfarenheten.

Vid frånvaro som semester eller liknande ska kommunen informeras om ersättare, det vill säga befattningen får inte vara vakant. Det ska alltid finnas möjlighet för kommunen att nå ansvarig chef eller dennes ersättare, dygnet runt vid behov. Vid längre frånvaro

exempelvis föräldradighet eller långtidssjukskrivning eller om enhetschef slutar ska ersättaren/ny chef uppfylla de krav som ställs på enhetschef. Efter att dessa bevis och handlingar har godkänts av kommunen kan bytet av enhetschef verkställas.

Leverantörens enhetschef ska vara samma person som står som föreståndare i tillståndet från IVO.

[Kvalificeringskrav](#)**Bifoga utbildningsbevis för enhetschef**[Kvalificeringskrav](#)**Bifoga CV för enhetschef**[Kvalificeringskrav](#)**Ange namn och telefonnummer till referens nr 1 för enhetschefen**

Svar

[Kvalificeringskrav](#)**Ange namn och telefonnummer till referens nr 2 för enhetschefen**

Svar

3.4.2 Personal

Tillsvidareanställd personal

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

3. LOV Hemtjänst Kravspecifikation

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-05-25

Leverantörens tillsvidareanställda personal inom hemtjänstverksamheten ska arbeta efter kravspecifikationen och ha den utbildning, kunskap och erfarenhet som krävs för att kunna utföra hemtjänstinsatser med god kvalitet. Minst 75 procent av tillsvidareanställd personal ska ha gymnasieutbildning inom vård- och omsorg eller annan utbildning som anses likvärdig.

Resterande del av leverantörens personal, som inte har gymnasieutbildning inom vård- och omsorg, ska ha dokumenterad erfarenhet av liknande vårdarbete. Leverantören ansvarar för att personal som saknar formell utbildning har tillräcklig erfarenhet och kompetens för sina arbetsuppgifter.

Leverantörens personalstyrka ska vara tillräcklig för uppdraget.

3.4.2.1 Språkkunskaper hos personal

Leverantören ska säkerställa att all personal som utför brukarnära arbete har tillräckliga kunskaper i svenska språket för att kunna kommunicera med brukare, anhöriga och kommunens personal samt för att kunna ta del av, dokumentera och följa information i verksamheten.

All personal som utför brukarnära arbete ska, **innan arbete påbörjas**, ha genomfört och blivit godkänd i en språkbedömning i svenska motsvarande minst gymnasienivå.

Språkbedömning ska genomföras av **extern part**.

- Personal som tillsvidareanställs ska uppnå minst **nivå B2 enligt GERS-skalan**.
Leverantören får inte tillsvidareanställa personal som inte har uppnått godkänt resultat på språkbedömningen.
- Timanställda och vikarier ska uppnå minst **nivå B1 enligt GERS-skalan**.
Leverantören får inte anställa timanställda eller vikarier som inte uppnått godkänt resultat.
- Inför företrädesrätt enligt lagen om anställningsskydd (LAS) ska personal uppnå **nivå B2 enligt GERS-skalan**.
Uppnås inte denna nivå ska anställningen avslutas.

All personal som är anställd vid tidpunkten då avtalet träder i kraft ska genomgå språkbedömning enligt ovanstående krav **senast tre (3) månader efter leverantörens inträde i valfrihetssystemet i e-Avrop**.

Om tillsvidareanställd personal inte uppnår godkänt resultat ska leverantören utan dröjsmål tillse att personalen får nödvändig kompetensutveckling och därefter genomför ny språkbedömning.

På begäran av kommunen ska leverantören kunna uppvisa dokumentation som styrker att språkkunskapskraven är uppfyllda. Kommunen förbehåller sig rätten att under avtalstiden genomföra stickprovskontroller av personalens språkkunskaper. Leverantören ska vid sådana kontroller medverka och säkerställa att berörd personal deltar i efterfrågade tester eller uppföljningar.

Om personal vid kontroll inte uppfyller språkkunskapskraven ska leverantören omedelbart vidta åtgärder och säkerställa att sådan personal inte utför brukarnära arbete inom uppdraget.

Leverantören svarar för samtliga kostnader som uppstår i samband med språkbedömning och eventuell kompetensutveckling. Underlag från genomförda språkbedömningar ska finnas tillgängliga i verksamheten och ska på begäran lämnas till kommunen vid uppföljning.

Om språkbedömning inte genomförs inom angiven tidsfrist om tre (3) månader ska detta anses utgöra en **allvarlig avvikelse**.

3.4.2.2 Utdrag ur belastningsregistret

Leverantören ska ha en rutin för att säkerställa att samtliga personer, inklusive personal hos underleverantörer, som vistas tillsammans med brukare, har uppvisat utdrag i enlighet med gällande bestämmelse för Socialtjänsten i Uddevalla kommun.

Om personal hos leverantören eller underleverantör döms för brott ska leverantören omgående informera köparen.

Bedömer köparen att sådan personal är olämplig för uppdraget på grund av brottslighet, ska leverantören utan dröjsmål omplacera berörd person så att denne inte längre utför uppdrag åt Uddevalla kommun.

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

3. LOV Hemtjänst Kravspecifikation

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-05-25

På anmodan ska leverantören skyndsamt kunna uppvisa sin rutin på hur de säkerställer ovan ställda krav till köparen.

Leverantören ska även kunna uppvisa dokumentation enligt ovan.

3.4.2.3 Introduktion

Leverantören ska ha en dokumenterad rutin för introduktion av nyanställd personal, inklusive timanställd personal. Introduktionen ska säkerställa att personalen får den information och kunskap som krävs för att kunna utföra uppdraget i enlighet med avtalets krav och verksamhetens kvalitetskrav.

Rutinen ska tillämpas i verksamheten och följas vid introduktion av samtliga nyanställda.

3.4.2.4 Kompetens och kompetensutveckling

Leverantören ansvarar för att all personal, inklusive verksamhetsansvarig och övrig personal, har för uppdraget adekvat kompetens. Leverantören ska säkerställa att personalen ges möjlighet till kontinuerlig kompetensutveckling utifrån verksamhetens krav och den enskilda medarbetarens behov.

Leverantören ska ha en dokumenterad plan för kompetensutveckling. På begäran av beställaren ska leverantören kunna redovisa hur kompetensutveckling planeras, genomförs och följs upp i verksamheten.

3.4.2.5 Anhöriganställning

Uddevalla kommun tillåter inte att leverantören anställer anhöriga eller närstående till en brukare i syfte att utföra dennes beviljade insatser. Med anhöriganställning avses anställning där en person anställs i syfte att utföra omsorgsinsatser för en närstående.

Med anhörig eller närstående avses make, maka, sambo, barn, syskon, föräldrar och barnbarn. Begreppet omfattar även andra släktingar eller personer i brukarens närhet, såsom vänner eller bekanta, där en uppenbar beroendeställning eller risk för jäv kan uppstå.

Om en brukare framför önskemål om att en specifik person ska utföra insatser hos brukaren kan denna person, oavsett relation till brukaren, komma att bedömas som anhörig eller närstående enligt denna bestämmelse.

3.4.2.6 Ansvar och professionalitet

All personal ska ta ett stort moraliskt och etiskt ansvar samt uppföra sig på ett korrekt och respektfullt sätt i alla situationer. All personal ska agera och visa professionalitet i yrkesutövningen. Det innebär att enhetschef och personal agerar arbetsorienterat gentemot brukarna. Arbetet kan vara personligt men ska aldrig vara av privat natur.

3.4.2.7 Identifikation

Leverantören ska ansvara för att all personal alltid bär en gällande identifikation (namn och företag) på ett sådant sätt så att den är synlig för brukaren.

3.4.2.8 Tystnadsplikt och sekretess

Leverantören ska tillse att all personal är väl förtrogen med och följer lagstiftningen gällande tystnadsplikt och sekretess. Leverantören ska tillse att all personal undertecknar en förbindelse om den tystnadsplikt direkt vid anställning som råder enligt offentlighets- och sekretesslagen och ska kunna uppvisa denna på begäran.

3.5 DOKUMENTATION ENLIGT SOCIALTJÄNSTLAGEN

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

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

3. LOV Hemtjänst Kravspecifikation

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-05-25

3.5.1 Databaserad dokumentation

Leverantören ska under avtalsperioden använda sig av kommunens verksamhetssystem för att hantera ärenden och dokumentation. För att kunna fullgöra uppdraget ska leverantören ha förutsättningar, enligt 'Datakommunikation, verksamhetssystem och IT-utrustning'.

Leverantören ska delta i kostnadsfri grundläggande utbildning i verksamhetssystemet samt löpande fortbildning och tillämpning. Leverantören ansvarar för utbildning till sin personal avseende social dokumentation i verksamhetssystemet, företrädesvis via dokumentationsombud.

Leverantören ges möjlighet att dokumentera i verksamhetssystemets applikation till smartphone.

Leverantören ska ansvara för kostnader inom ramen för erbjudet timpris avseende personal och resor till och från platsen för utbildning.

3.5.2 Genomförandeplan

Leverantören ska tillsammans med brukaren och/eller dennes legala företrädare upprätta en genomförandeplan enligt Socialstyrelsens aktuella föreskrift och allmänna råd (SOSFS 2014:5 om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS) samt följa övriga gällande regelverk och riktlinjer.

Genomförandeplanen ska tydligt beskriva för såväl brukaren som för de personalen vad som ska göras, hur, när och av vem. Mål och delmål ska anges i planen. Det ska framgå på vilket sätt brukaren har utövat inflytande över planeringen. Det ska även framgå vilka personer som deltagit i planeringen, när planen fastställts samt när och hur planen ska följas upp.

Genomförandeplanen som upprättas ska innehålla en beskrivning av hur man arbetar för delaktighet med brukaren. Genomförandeplanen ska fungera som en arbetsbeskrivning och ska delges brukaren och/eller dennes legala företrädare samt biståndshandläggare. Det är angeläget att samordning av genomförandeplaner för olika insatser sker. Förändringar i genomförandeplanen för en insats kan påverka genomförandeplaner för andra insatser. Den verksamhet som genomför en sådan förändring ska vid behov ta initiativ till möte för genomgång av förändringen med andra verksamheter. Genomförandeplanen ska följas upp och revideras fortlöpande och vid behov. Uppföljning ska dock ske minst en gång/år med samma samrådsförfarande som beskrivs ovan.

Arbetet med att upprätta en genomförandeplan för insatsen ska starta i samband med verkställigheten och vara klar senast inom två (2) veckor. Brukaren ska ges inflytande och medbestämmande över de insatser som ges. Vill brukaren och/eller dennes legala företrädare inte delta i upprättande av en genomförandeplan ska en plan ändå upprättas. Orsaken till att brukaren och/eller dennes företrädare inte vill delta ska tydligt framgå av planen.

3.5.3 Avrapportering

Leverantörens personal ska avrapportera händelser av vikt från dag-/kvällspasset till nattpatrullen. Likaså ska kommunens nattpatrull avrapportera händelser av vikt till leverantörens personal.

3.5.4 Förvaring av dokumentation efter avslutad insats

När avtalet upphör eller brukarens insatser avslutas ska dokumentationen (samtliga handlingar) kring brukaren skyndsamt och på ett trygghänsättande sätt överlämnas av leverantören till kommunens myndighetsavdelning för förvaring, enligt gällande dokumenthanteringsplan.

3.5.5 Överlämnande av dokumentation

Den nya leverantören ska ansvara för att inhämta dokumentation från den tidigare leverantören. Den tidigare leverantören ska förenkla överlämnande av dokumentation till den nya leverantören. Detta förutsätter att biståndshandläggare har fått samtycke av brukaren och att samtycket registrerats i verksamhetssystemet. Med dokumentation avses genomförandeplan och annan dokumentation.

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

3. LOV Hemtjänst Kravspecifikation

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-05-25

3.6 DATAKOMMUNIKATION, VERKSAMHETSSYSTEM OCH IT -UTRUSTNING

3.6.1 Datakommunikation och förutsättningar

Leverantören ansvarar för eget datanät, i vilket ingår att på egen bekostnad anskaffa nödvändig datakommunikationsutrustning och egen internetaccess. Inloggning till kommunens nätverk sker via kommunens system för fjärråtkomst av interna tjänster. Det är via evirtuell PC (AVD).

Grundkravet för anslutning till beställarens nätverk är ett personligt konto. Alla hos leverantören som ska ansluta sig till kommunens nätverk behöver därför ett personligt konto med tillhörande mobilnummer. Vid inloggning kommer 2-faktors-autentisering skickas till uppsatta mobilnummer i form av en engångskod (OTP). Information behövs om fullständigt namn, företagsnamn, personnummer, mobilnummer samt e-postadress.

Kommunens rekommendationer, och det som kommunen själv internt supporterar, är operativsystemet Windows 11 och senaste build samt en build under senaste, i skrivande stund Windows 11 22631 med tillhörande webbläsaren Edge. Stöd finns även för alla moderna webbläsare (ex Chrome och Firefox) samt andra operativsystem (ex iOS). Leverantören ska även ha webbläsaren Explorer för att kunna nyttja kommunens verksamhetssystem.

3.6.2 Verksamhetssystem

Leverantören ska använda sig av samma verksamhetssystem som kommunen. Tietos verksamhetssystem (Lifecare) används idag för att hantera ärenden och dokumentation enligt SoL och HSL samt för avvikelshantering.

- Leverantören ska **planera samtliga insatser** i Lifecare.
- Phoniro för digital nyckelhantering.
- Samsa, regionalt IT-stöd för information och samordning mellan olika vårdgivare kring brukares vårdplanering.
- Skype/teams eller motsvarande för kommunikation via nätet istället för fysiska vårdplaneringsmöten.

3.6.3 Förutsättningar kring verksamhetssystem

Personlig användaridentitet, AD-konto, i kommunens nätverk krävs för att leverantören ska kunna använda sig av de verksamhetssystem som kommunen kräver. Leverantören tilldelas så många AD-konton som krävs för att leverantören ska kunna utföra uppdraget. Konton och behörigheter är personliga och får aldrig utlånas mellan personal. Leverantören ansvarar för att konton och behörigheter hanteras på ett rättssäkert och informationssäkert sätt.

Leverantörens personal tilldelas dessutom personlig behörighet till de verksamhetssystem, som krävs för att fullgöra uppdraget, efter godkänd behörighetsansökan. Anslutning till verksamhetssystem sker enligt kommunens instruktioner.

Leverantören ska kunna hantera nuvarande och framtida säkerhetslösningar för inloggning, exempelvis tvåfaktorsautentisering och/eller bankid.

Fjärrlösningen kräver AD-konto, lösenord och engångslösen via mobiltelefon.

Leverantören ska fullt ut ansvara för Samsa och de förutsättningar som krävs för detta.

3.6.4 Arbetsplatsutrustning

Leverantören ansvarar för egen arbetsplatsutrustning. I detta ingår att på egen bekostnad bland annat anskaffa de persondatorer, mobiltelefoner, program, skrivare och datortillbehör som behövs för att fullgöra uppdraget.

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

3. LOV Hemtjänst Kravspecifikation

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-05-25

Leverantörens datorer ska vara försedda med Secure-Card-läsare för säker inloggning med SITHS- kort, godkänt utifrån gällande systemkrav. Leverantören ska beställa SITHS-kort i erforderlig omfattning samt tillhörande aktuell programvara. Leverantören ska säkerställa att lösenord och SITHS-kort med tillhörande koder, hanteras på ett säkert och ansvarsfullt sätt.

Leverantören står själv för support av utrustning och program i den egna IT-miljön. Leverantören ska vidare ansvara för att egen personal, som använder samma verksamhetssystem som kommunen, har tillgång till arbetsplatsutrustning och datakommunikation som möjliggör användning av de olika verksamhetssystemen.

Leverantören får använda sig av lokala skrivare i terminalerversessionen och konfigureras själv av leverantören. Kommunen supporterar skrivare av väletablerade fabrikat/leverantörer och skrivare som ej är äldre än 10 år.

3.6.5 Mobiltelefon för användande av verksamhetssystem

Leverantören ska införskaffa och använda smartphones som stöder NFC-teknik och programvara Android för användande av verksamhetssystem. För uppdaterad information om de mobiltelefoner och operativsystem som stödjer användande av ovanstående verksamhetssystem ska leverantören kontakta kommunens utsedda funktion (socialtjänstens IT- enhet).

3.6.6 Närvaromarkering och rapportering av utförda insatser

Leverantören ska närvaromarkera och rapportera utförda insatser i samband med besök hos brukaren. Närvaromarkering kan ske på olika sätt beroende på vilken teknisk lösning som används, exempelvis genom digitala nycklar eller tagg/chip.

Vid varje besök hos brukare ska leverantörens personal påbörja besöket genom att närvaromarkera. När besöket avslutas ska detta även markeras i systemet. Leverantörens personal ska dessutom via mobil enhet registrera vilka insatser som har utförts.

Leverantören ansvarar för att felaktigt rapporterade besök eller insatser korrigeras. Vid efterkorrigering ska orsaken till korrigeringen dokumenteras och kunna redovisas på begäran av beställaren.

Leverantören ansvarar även för att samtliga medarbetare får information och utbildning i hur närvaromarkering och insatsrapportering ska genomföras, så att kraven i uppdraget uppfylls.

Leverantören ska utse två kontaktpersoner som ska delta i grundläggande utbildning samt i löpande fortbildning avseende användningen av aktuella system.

Utbildningen tillhandahålls kostnadsfritt av beställaren. Leverantören ansvarar dock för eventuella kostnader för personalens tid samt resor till och från utbildningstillfället inom ramen för ersättningen i avtalet.

3.6.7 Driftstopp och driftavbrott i verksamhetssystem

Kommunen ansvarar för att informera vid planerade driftstopp och oplanerade driftavbrott. Leverantören ska ha fastställda handlingsplaner och rutiner för dokumentation enligt SoL och HSL samt alternativa tillvägagångssätt under driftstopp och driftavbrott.

3.6.8 Loggkontroller

Leverantören ansvarar för systematiskt arbete kring loggkontroller minst två (2) gånger per år. Övriga kontroller initieras och utförs av kommunen enligt rutin för loggkontroller.

3.6.9 Servicenivå och support kring nätverk och verksamhetssystem

Servicenivån för funktionalitet och tillgänglighet för inloggning till kommunens nätverk och verksamhetssystem för leverantören är densamma som gäller för kommunens egen verksamhet.

Support för inloggning till kommunens nätverk och de olika verksamhetssystemen ges i olika steg.

I första steget ansvarar leverantören för att ha en egen support kring handhavande frågor rörande IT- utrustning och verksamhetssystem. Leverantören ska utse en kontaktperson med ansvar för IT- utrustning och verksamhetssystem samt med vilken kommunen kan ha kontakt.

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

3. LOV Hemtjänst Kravspecifikation

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-05-25

I andra steget kan kommunens utsedda funktion (socialtjänstens IT-enhet) kontaktas för sortering, lösning eller hänvisning av frågor kring IT-utrustning och verksamhetssystem. Kommunens utsedda funktion kan nås på vardagar klockan 08.00-12.00 och 13.00-16.00.

Därutöver ska leverantören ha egna handlingsplaner för driftsstörningar eller avbrott för systemunderhåll.

3.6.10 Informationssäkerhet

Leverantören ska bedriva ett systematiskt informationssäkerhetsarbete. Leverantören ska vara väl insatt i och efterleva kommunens policy och regler kring informationssäkerhet enligt bilaga 5- Informationssäkerhetspolicy samt bilaga 6 - Regler för informationssäkerhet för Uddevalla kommun. Leverantören ansvarar för att medarbetarna följer policy och regler kring informationssäkerhet.

Leverantören ska på begäran kunna uppvisa hur policy och regler för informationssäkerhet, inklusive EU:s dataskyddsförordning följs, samt hur arbete sker med att förhindra informationsincidenter.

Rapportering av informationsincidenter som kan påverka informationssäkerheten hos kommunen, ska anmälas inom 24 timmar enligt kommunens rutin.

3.7 HÄLSO- OCH SJUKVÅRD**3.7.1 Ansvar för hälso- och sjukvård**

Kommunen har ansvar för kommunal primärvård i ordinärt boende. Ansvaret omfattar den hälso- och sjukvård inklusive rehabilitering och habilitering som ges av kommunens sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut.

Kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR).

anger riktlinjer för hälso- och sjukvården i kommunen enligt gällande lagstiftning. MAS och MAR utövar sina befogenheter gentemot alla leverantörer. Leverantören ska följa de riktlinjer och anvisningar som framställs från MAS och MAR i enlighet med dennes författningsreglerade ansvar. Gällande riktlinjer och anvisningar finns på kommunens intranät och i HSL-handboken.

3.7.2 Uppdrag från hälso- och sjukvård eller annan vårdgivare

Leverantörens personal kan få hälso- och sjukvårdsuppdrag överförda från kommunens sjuksköterskor, arbetsterapeuter eller fysioterapeuter eller från annan vårdgivare. Det sker enligt gällande författningar och kommunens lokala riktlinjer och innebär att leverantören alltid måste motta delegering och/eller instruktioner från kommunen.

Leverantörens personal ska prövas lämplig att motta delegering, enligt kommunens riktlinjer, i en sådan omfattning som krävs för att kunna genomföra uppdrag enligt avtalet och ska utifrån behovet därför anmäla sin personal till delegeringsutbildning. Anmäld personal ska infinna sig på utbildningen.

Kommunen tillhandahåller delegeringsutbildning kostnadsfritt. Leverantören ska ansvara för kostnader inom ramen för erbjudet timpris avseende personal och resor till och från platsen för utbildningen. För information om delegeringsutbildningens omfattning och förkunskaper hos personal hänvisas till delegeringsansvarig sjuksköterska. Se HSL-handbok på kommunens intranät.

Om en leverantör inte har personal som kan ta emot delegering och därmed inte kan utföra de enligt avtalet åtagna hälso- och sjukvårdsuppdraget, kommer kommunens personal [AA1] att utföra hela hälso- och sjukvårdsuppdraget hos brukaren. Under denna tid, fram till dess att leverantören fått delegerad personal som kan utföra hela hälso- och sjukvårdsuppdraget, erhålls ingen ersättning för hälso- och sjukvårdsuppdraget.

Leverantörens personal ska även prövas lämplig att kunna utföra hälso- och sjukvård efter instruktion av legitimerad personal. En instruktion fordrar inget beslut om delegering.

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

3. LOV Hemtjänst Kravspecifikation

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-05-25

För information om aktuella lokala riktlinjer gällande delegering kan kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska eller medicinskt ansvarig för rehabilitering kontaktas.

3.7.3 Uppdrag från hälso- och sjukvård eller annan vårdgivare

Kommunens legitimerade - sjuksköterskor, arbetsterapeuter och fysioterapeuter ansvarar för hälso- och sjukvården. Hälso- och sjukvårdsuppdrag ska alltid utföras på uppdrag av kommunens legitimerade personal även om det finns legitimerad personal anställd hos leverantören.

3.7.4 Rehabilitering och habilitering

Utifrån kommunens ansvar för hälso- och sjukvård för personer som bor i ordinärt boende och är inskrivna i kommunal primärvård ska leverantören ha ett rehabiliterande förhållningssätt och förebyggande arbetssätt i sin verksamhet. Ett hälsofrämjande arbetssätt ska genomsyra verksamheten där brukarens delaktighet ska sättas i fokus. Leverantören ansvarar för att varje brukares enskilda förutsättningar tas tillvara för att stimulera till ökad självständighet och möjlighet till en meningsfull vardag. Det innebär att varje brukare ska ha möjlighet och få förutsättningar att behålla eller förbättra sin aktivitets- och funktionsförmåga. All personal ska utgå ifrån en stödjande inriktning och uppmuntra till brukarens egen problemlösning eller handlande.

Leverantörens personal ska inom ramen för timpriset:

- Kontakta Kommunrehab när det föreligger behov av rehabilitering, personliga hjälpmedel eller om behovet av rehabilitering har förändrats för brukare som är inskrivna i kommunal primärvård (hälso- och sjukvård i hemmet). Delta i upprättandet av arbetsplan om arbetsterapeut eller fysioterapeut så anser.
- Delta i utbildningstillfällen som Kommunrehabs personal kan komma att hålla gällande rehabilitering (kommunen erbjuder kostnadsfri utbildning, dock ska leverantören ansvara för kostnader inom ramen för erbjudet timpris avseende personal och resor till och från platsen för utbildningen).
- Arbeta efter kommunens metoder gällande rehabilitering.
- Ha ett rehabiliterande förhållningssätt.
- Samverka med berörd personal för att nå brukarens uppställda mål.
- Ha en nära kontakt med arbetsterapeut eller fysioterapeut under träningsperiod för brukare.
- Initiera och delta på regelbundna möten, där biståndshandläggare, sjuksköterskor, leverantörens personal inklusive enhetschef träffas.
- Rengöra brukarens hjälpmedel regelbundet samt de hjälpmedel som ska återlämnas.
- Kontrollera hjälpmedel varje gång de används enligt kommunens rutin.

3.7.5 Förskrivna hjälpmedel

Behöver ett personligt förskrivit hjälpmedel repareras ska leverantören vid behov, hjälpa brukare som är inskrivna i kommunal primärvård att ta kontakt med förskrivaren eller hjälpmedelscentralen.

Utanför kontorstid (kvällar, nätter och helger) kontaktas kommunens sjuksköterska.

3.7.6 Beskrivning av vissa insatser och rutiner inom hälso- och sjukvård

3.7.6.1 Basala hygienrutiner

Leverantören ska följa basala hygienrutiner i allt hälso- och sjukvårds- samt omvårdnadsarbete, enligt Socialstyrelsens föreskrift om basal hygien inom hälso- och sjukvården, arbetsmiljölagen, Vårdhygien i Västra Götalands rutiner samt lokala rutiner i HSL-handboken. Leverantören ska förvissa sig om att all personal har kännedom om och följer givna direktiv i basala hygienrutiner. Leverantören ska tillhandahålla och bekosta det material och de arbetskläder som krävs för att kraven på basala hygienrutiner ska kunna uppfyllas.

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

3. LOV Hemtjänst Kravspecifikation

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-05-25

3.7.6.2 HSL- dokumentation och läkemedelshantering

Leverantören ska ansvara för att dokumentation sker i enlighet med gällande lagstiftning och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd samt följa lokala riktlinjer som MAS och MAR har fastställt. Leverantören ska säkerställa att all läkemedelshantering sker enligt gällande lagar och föreskrifter samt följa den arbetsordning för läkemedelshantering i hemsjukvården som gäller i kommunen. Leverantören ska upprätta lokal rutin för läkemedelshantering utifrån den mall som finns i HSL-handboken. Rutinen ska uppdateras minst en gång om året. För information om aktuella lokala rutiner gällande läkemedelshantering kan kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska kontaktas.

3.7.6.3 Tandvård

Leverantören ska ha riktlinjer för att all personal samt brukare har kännedom om Västra Götalandsregionens tandvårdsstöd och ha rutiner för hur det erbjuds.

3.7.6.4 Samsa- samordnad vårdplanering IT

Västra Götalandsregionen har ett webbaserat IT-system för samordnad vårdplanering. Leverantören ska ingå i och använda sig av systemet med hänvisning till att all planering kring brukare samt informationsöverföring sker i systemet. Leverantören ska följa gällande Samsa-rutin i Västra Götaland och den delregionala tillämpningen.

Leverantören ska delta i kostnadsfri grundläggande utbildning i IT-systemet Samsa samt löpande fortbildning och tillämpning. Leverantören ska ansvara för kostnader inom ramen för erbjudet timpris avseende personal och resor till och från platsen för utbildningen.

3.8 INSYN OCH UPPFÖLJNING**3.8.1 Mål och kvalitetsledning**

Kommunfullmäktiges mål och budget samt socialnämndens verksamhetsplan och styrkort anger målen för kvalitetsarbetet inom kommunens socialtjänst och ska även följas av leverantören.

Enligt 3 kap. 3 § SoL ska kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Som ett stöd för kvalitetsarbetet ska SOSFS 2011:9 användas.

3.8.2 Kommunens rätt till insyn

Leverantören är skyldig att lämna sådan information till kommunen så att allmänhetens rätt till insyn säkras och att kontroll och uppföljning möjliggörs enligt kommunallagen.

Den information som kommunen hämtar in från leverantören är en allmän handling och kan komma att publiceras på kommunens hemsida. Detta gäller dock inte om uppgiften kan sekretessbeläggas med stöd av lag.

Leverantören ska acceptera att kommunen:

- Har rätt att ta del av dokumentation som rör enskilda brukare.
- Har rätt till att efterfråga synpunkter från enskilda brukare och deras närstående i form av till exempel brukarundersökningar och genomföra undersökningar för att utvärdera verksamheten. Leverantören ska bistå i detta arbete.
- Kan utse kontaktpolitiker på samma sätt som för kommunens egnaverksamheter.
- Ges tillgång till leverantörens ekonomiska ställning genom att, vid anfordran, lämna en skriftlig årsredovisning innehållande verksamhetsberättelse samt resultat- och balansräkning, eller annat som kommunen bedömer som likvärdigt.
- Ges tillgång till leverantörens bokföringsunderlag, kvitton och fakturor samt övriga allegat/verifikationshandlingar.
- Ges tillgång till personalens anställningsbevis och dokumentation som bevisar personalens kompetens och erfarenhet, till exempel arbets- och utbildningsintyg.
- Har rätt att regelbundet kontrollera och följa upp den avtalade verksamheten, få tillgång

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

3. LOV Hemtjänst Kravspecifikation

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-05-25

till uppgifter om den avtalade verksamheten som nämnden anser sig behöva samt ta del av övriga handlingar som har betydelse för uppdragets fullgörande och är relevant för uppföljning av verksamheten.

Ovanstående dokument ska vara tillgängliga vid kommunens uppföljningsbesök i verksamheten. Kommunen kan också begära in ett eller flera av ovanstående dokument och ska då vara kommunen tillhanda inom den tidsperiod som kommunen begär.

Leverantören ska, om kommunen anser det nödvändigt, medverka i kommunens övergripande utvecklingsprojekt.

3.8.3 Avvikelsehantering inom socialtjänst

Leverantören ska följa kommunens rutin avseende avvikelsehantering inom socialtjänst och rutin för lex Sarah. Leverantören ska registrera avvikelser i verksamhetssystemet, Lifecare Avvikelse.

Leverantören ska, utifrån kommunens rutin, ha en egen rutin som beskriver tillvägagångssätt och ansvar i verksamheten gällande avvikelser.

I de fall leverantören bedömer att händelsen utgör ett allvarligt missförhållande eller en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande ska leverantören informera socialt ansvarig samordnare i kommunen om att utredning startats. Då utredning av en händelse eller risk, som bedömts som allvarlig avslutas, ska den, samt anmälan som lämnats till Inspektionen för vård och omsorg, skickas till kommunen.

3.8.4 Avvikelsehantering inom hälso- och sjukvård

Leverantören ska följa kommunens lokala riktlinjer för avvikelsehantering HSL och registrera avvikelser i verksamhetssystemet, Lifecare Avvikelse. För information om aktuella lokala riktlinjer gällande avvikelsehantering kan kommunens MAS eller MAR kontaktas.

3.8.5 Synpunkter och klagomål

Leverantören ska ha ett system och en skriftlig rutin för hantering av synpunkter och klagomål. Hanteringen av synpunkter och klagomål ska vara känd i verksamheten. Leverantören ska arbeta systematiskt med de synpunkter och klagomål som inkommer. Synpunkter och klagomål ska hanteras skyndsamt. Synpunkter och klagomål som är av allvarlig art ska omedelbart meddelas socialtjänsten. Leverantören ska årligen eller på begäran av köparen när som helst under avtalstiden kunna redovisa vilka synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa.

3.9 KRIS

Leverantören ska ha en uppbyggd krisorganisation och planering för verksamheten vid kriser. Det kan exempelvis gälla längre el- och/eller vattenavbrott, driftsstopp, svåra väderförhållanden, akut personalbrist, olycksfall och oväntade dödsfall.

Kommunen har en krisledningsplan om extraordinära händelser. Krisledningsplanen gäller beredskap och ledning vid krissituationer eller extraordinära händelser. Om planen utlöses ska leverantören medverka i den del som berör uppdraget enligt denna kravspecifikation. Leverantören ska härmed vara införstådd och åta sig att följa kommunens anvisningar om en krissituation eller extraordinär händelse skulle inträffa, se Bilaga 7 Socialtjänstens krisledningsmaterial vid extraordinär händelse.

3.10 Acceptans av förutsättningar och uppfyllande av krav



3.10.1 Leverantören accepterar samtliga förutsättningar och uppfyller samtliga krav i denna kravspecifikation från och med uppdragsstart.

 Ja