Hemtjänst - Stockholms stad

ANBUDSINBJUDAN
Dnr: ALD 2024-90

Äldreförvaltningen
212000-0142

Äldreförvaltningen
Box 4
125 21 Älvsjö
SWEDEN

Christina Österling
christina.osterling@stockholm.se

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 Allmän orientering
1.1 Upphandlande myndighet
1.2 Upphandlingsform
1.3 Syfte med upphandlingen
1.4 Uppdragets omfattning och målgrupp
1.5 Särskild inriktning
1.6 Nationella minoriteter
1.7 Geografiskt område
1.8 Kapacitetstak
1.9 Skyldighet att ta emot uppdrag
1.10 Byte av utförare
1.11 Ickeval
1.12 Akuta insatser
1.13 Tilläggstjänster
1.14 Avgifter
2 Administrativa krav
2.1 Informationsmöte
2.2 Handläggningstid
2.3 Elektronisk ansökan
2.4 Information, frågor och svar
2.5 Ansökans utformning
2.6 Orginalhandlingar
2.7 Ansökans giltighet
2.8 Handläggning av ansökan
2.9 Rättelse av fel, förtydligande och komplettering
2.10 Begäran om utlämnade av allmänna handlingar
2.11 Godkännande av ansökan, underrättelse om beslut och kontrakt
3 Krav på utföraren och kvalitet
3.1 Gällande lagstiftning och bestämmelser
3.2 Tillstånd
3.3 Omständigheter som kan medföra uteslutning
3.4 Förtroende
3.5 Stadens egen erfarenhet
3.6 Erfarenhet från andra kommuner
3.7 Registrering
3.8 Ekonomisk och finansiell ställning
3.9 Skatter och avgifter m.m
3.10 Ägarförhållande
3.11 Huvudbok
3.12 Kvalitetsledningssystem
3.13 Ansvarig för den dagliga driften
3.14 Arbetsledning
3.15 IT-system
3.16 Personuppgiftsansvar
3.17 Möten, utbildningar och seminarium
3.18 Utgångspunkt för uppdraget, inriktning, mål och åtagande
3.19 Verksamhetens innehåll
3.21 Specialiserade hemtjänstgrupper med inriktning mot personer med demenssjukdom eller kognitiv svikt - demensteam
3.24 Beställning och påbörja uppdrag
3.25 Fast omsorgskontakt
3.26 Mat och måltider
3.27 Hörselomsorg

3.28 Psykisk hälsa
3.29 Uppmärksamma hot, våld och försummelse
3.30 Trygghetslarm
3.31 Nyckelfri hemtjänst - nyckelhantering
3.32 Hantering av privata medel
3.33 Brandprevention
3.34 Samverkan och informationsöverföring
3.35 Samverkan med regionen
3.36 Hälso- och sjukvård
3.37 Tryggt mottagande i hemmet
3.38 Smittförebyggande åtgärder och basala hygienrutiner
3.39 Rehabilitering, aktiviteter och förebyggande insatser
3.40 Extremväder
3.41 Dokumentation
3.42 Förändring av behov
3.43 Synpunkter och klagomål
3.44 Avvikelser
3.45 Lex Sarah
3.46 Lex Maja
3.47 Anmälan vid kännedom eller misstanke om att barn far illa
3.48 När den enskilde inte öppnar dörren
3.49 När den enskilde inte är hemma på överenskommen tid
3.50 När den enskilde påträffas svårt sjuk eller skadad
3.51 Omvårdnad i livets slutskede
3.52 Dödsfall
3.54 Biståndsbeslut
3.55 Information till den enskilde om stadens valfrihetssystem
3.56 Personal
4 Särskilda kontraktsvillkor
4.1 Lokal
4.2 Miljöhänsyn
4.3 Krav på fordon som används i uppdraget
4.4 Arbets- och anställningsvillkor
4.5 Arbetsmiljöansvar
4.6 Arbetsgivaransvar
4.7 Personalförsörjning
4.8 Systematiskt arbete mot välfärdsbrott
4.9 Revisors krav
4.10 Meddelarfrihet
4.11 Antidiskrimineringsklausul
5 Kommersiella Villkor
5.1 Kontraktstid
5.2 Kontraktshandlingarna i inbördes rangordning
5.3 Ändring och tillägg
5.4 Beställningsstopp
5.5 Uppsägning
5.6 Upphörande av kontrakt om utföraren inte har kunder
5.7 Upphörande av kontrakt vid avsaknad av tillstånd
5.8 Hävning av kontrakt
5.9 Marknadsföring och information om utföraren
5.10 Underleverantör
5.11 Ansvar
5.12 Ändrade ägarförhållande
5.13 Överlåtelse av kontrakt eller uppdrag
5.14 Skadeståndsskyldighet

5.15 Försäkring
5.16 Information mellan staden och utföraren
5.17 Allmänhetens rätt till insyn
5.18 Extraordinär händelser och höjd beredskap
5.19 Force majeure
5.20 Tvist mellan staden och utförare
6 Ersättning, fakturering och betalningsrutiner
6.1 Ersättning
6.2 Fakturering och betalningsrutiner
6.3 E-faktura
7 Uppföljning
7.1 Uppföljning
8 Accept och lämnade av ansökan
8.1 Accept och lämnade av ansökan

1 Allmän orientering

Välkommen att ansöka om att bli en utförare i Stockholms stads valfrihetssystem för hemtjänst. Nedan följer inledande information som ger en överblick över upphandlingen.

Punkterna i detta dokument utgör också kontraktsvillkor.

1.1 Upphandlande myndighet

Upphandlande myndighet är Stockholms stad genom dess äldrenämnd - organisationsnummer 212000-0142. För information om Stockholms stad besök https://start.stockholm/

1.2 Upphandlingsform

Upphandlingen genomförs enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

1.3 Syfte med upphandlingen

Syftet med upphandlingen är att få en mångfald av utförare som:

- kan genomföra uppdraget hemtjänst med hög kvalitet utifrån gällande regelverk och stadens mål och ansvar
- arbetar utifrån inriktningen att den enskilde ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (Värdegrunden).

1.4 Uppdragets omfattning och målgrupp

Samtliga insatser i form av service och omvårdnad som kan förekomma i ett biståndsbeslut om hemtjänst dygnet runt alla dagar på året.

Personer, oavsett ålder, som har biståndsbeslut om hemtjänstinsatser.

Statistik och fakta om äldreomsorgen, se https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/

1.5 Särskild inriktning

Staden ser gärna att utförarna har inriktningar mot olika behov och språk/ kultur. Staden ser särskilt ett behov av utförare som har kompetens och kan bemöta enskilda med psykisk ohälsa, olika psykiska/psykiatriska diagnoser, missbruk, samlarbeteende, PTSD (posttraumatiskt stressyndrom). När det gäller språk/kultur ser staden ett behov att utförare som kan kommunicera på teckenspråk och bemöta enskilda som är döva och dövblinda.

1.6 Nationella minoriteter

Sverige har fem nationella minoriteter som bland annat har rätt till äldreomsorg på sitt språk - sverigefinnar, tornedalingar, samer, judar och romer. Staden är förvaltningsområde för finska, meänkieli och samiska vilket innebär ett särskilt ansvar för att tillgodose efterfrågan och behov av äldreomsorg på dessa språk. Staden ser därför gärna utförare som kan kommunicera på de nationella minoritetsspråken samt har kompetens om de nationella minoriteternas kultur. Uppgifter om utförarens kapacitet att erbjuda omsorg på de nationella minoritetsspråken ska hållas uppdaterad på Hitta hemtjänst, se punkt 5.9 Marknadsföring och information om utföraren.

Mer information om nationella minoriteter och hur staden arbetar med dessa frågor se https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/

1.7 Geografiskt område

Utföraren ska ange geografiskt område inom staden där utföraren önskar utföra uppdraget. Det geografiska området anges som stadsdelsnämndsområde eller annan geografisk uppdelning som exempelvis bostadsområden eller gator. Geografiskt område får inte anges på den nivå där en enskild medvetet utesluts. Se även punkt 4.1 Lokal.

Utföraren kan öka eller minska sitt geografiska område under kontraktstiden. Vid ökning eller minskning av geografiskt område gäller följande:

- Utökning av geografiskt område bör anmälas till staden senast den 15 i månaden för att, efter godkännande, börja gälla den 1:a i kommande månad. Exempel - anmälan om utökat geografiskt område som görs den 14 april börjar gälla den 1 maj.
- Minskning av geografiskt område bör anmälas senast den 15 i månaden, för att efter godkännande, börja gälla den 1:a i näst näst kommande månad. Exempel - anmälan om minskat geografiskt område som görs den 14 april börjar gälla den 1 juni. Kunder som bor i det geografiska område som utföraren minskar med måste byta utförare.

Önskemål om geografiskt område anges inte i ansökan. Staden kommer inhämta detta från godkända utförare innan kontraktsstart.

1.8 Kapacitetstak

Möjlighet finns att ange ett kapacitetstak. Kapacitetstak anges i antal biståndsbedömda timmar per månad. Utföraren kan ändra kapacitetstak under kontraktstiden. Vid ändring av kapacitetstak gäller följande:

- Utökning/minskning av kapacitetstak bör anmälas senast den 15 i månaden för att börja gälla den 1:a i kommande månad. Exempel - anmälan om utökat kapacitetstak som görs den 14 april börjar gälla den 1 maj. Minskning av kapacitetstak innebär att utföraren inte kan ta nya kunder förrän utföraren understigit angivet kapacitetstak.

Kapacitetstak anges inte i ansökan. Staden kommer inhämta detta från godkända utförare innan kontraktsstart.

1.9 Skyldighet att ta emot uppdrag

Utförare får inte inom godkänt geografiskt område och kapacitetstak tacka nej till nya uppdrag. Har utföraren inte angivit kapacitetstak kan utföraren inte tacka nej till nya uppdrag.

1.10 Byte av utförare

Den enskilde har alltid rätt att byta till en annan utförare. Om den enskilde önskar välja en annan utförare ska denne ta kontakt med sin biståndshandläggare. Biståndshandläggaren meddelar den ursprungliga utföraren och den nya utföraren. Uppsägningstiden är 5 dagar.

Den ursprungliga utföraren får ersättning tills dess att bytet av utförare är genomfört eller minst i 5 dagar efter uppsägning.

Infaller sista dag för uppsägningstiden på en lördag, söndag eller annan helgdag äger utförarbytet rum närmast följande vardag. Utförarbyte sker under dagtid mellan 08:00 och 16:00.

1.11 Ickeval

Enligt 9 kap 2 § LOV ska det finnas ett ickevalsalternativ för den enskilde som inte kan eller inte vill välja utförare. Stadens ickevalsalternativ utgörs av den närmaste kommunala utföraren i den stadsdel där den enskilde bor.

Undantag
När den enskilde har ett särskilt behov som behöver tillgodoses och det finns utförare som har en särskild inriktning mot detta behov, exempelvis språk och kultur.

1.12 Akuta insatser

Akuta insatser där val inte är möjligt innan insats påbörjas hanteras av stadens egenregiverksamhet - exempelvis konkurser, hävningar, enskilda som inte sedan tidigare har hemtjänstinsatser.

1.13 Tilläggstjänster

Utöver de tjänster som omfattas av denna upphandling har utföraren rätt att erbjuda så kallade tilläggstjänster till den enskilde. Om tilläggstjänster erbjuds ska det för den enskilde tydligt framgå att det är fråga om en tjänst utöver vad som ingår i utförarens åtaganden.

Vid köp av tilläggstjänster bör utförare upprätta ett skriftligt avtal med den enskilde så att avgränsning mellan biståndsbedömda insatser och tilläggstjänst framgår.

Tilläggstjänsterna får inte:

- vara obligatoriska för den enskilde för att denne ska kunna välja utförare
- vara en del av utförarens åtaganden i enlighet med detta förfrågningsunderlag
- användas för att täcka den enskildes utökade behov av insatser.

1.14 Avgifter

Utföraren får inte ta ut avgift av den enskilde för åtaganden och skyldigheter som omfattas av detta kontrakt. Se även under punkt 5.9 Marknadsföring och information om utföraren.

Avgifter för tilläggstjänster faktureras av utföraren direkt till den enskilde.

2 Administrativa krav

I detta avsnitt följer de formella kraven för upphandlingen

2.1 Informationsmöte

Innan ansökan skickas in ser staden gärna att sökande deltar i ett informationsmöte. På informationsmötet görs en genomgång av förfrågningsunderlaget och möjlighet finns att ställa frågor. Informationsmöten genomförs 1 gång per månad.

Tiderna för informationsmöten: https://upphandling.stockholm/bli-utforare-i-stockholms-stads-valfrihetssystem/aldreomsorg/hemtjanst/

2.2 Handläggningstid

Ansökan senast inkommit till staden - 15 januari
Kontrakt gäller fr.o.m. - 1 mars

Ansökan senast inkommit till staden - 15 april
Kontrakt gäller fr.o.m. - 1 juni

Ansökan senast inkommit till staden -15 augusti
Kontrakt gäller fr.o.m. - 1 oktober

Ansökan senast inkommit till staden -15 oktober
Kontrakt gäller fr.o.m. - 1 december

Om datumen den 1:a och den 15:e infaller på en lördag, söndag eller annan helgdag, gäller istället närmast följande vardag.

Handläggningstiderna gäller under förutsättning att ansökan är komplett. Ansökningar som inte är kompletta kan i vissa fall ligga kvar till nästa handläggningsperiod alternativt prövas på befintligt underlag. Detta kan komma att leda till att ansökan avslås.

2.3 Elektronisk ansökan

Ansökan lämnas elektroniskt via Kommers Annons. För tillgång till systemet krävs en inloggning. Användarnamn och lösenord fås genom att göra en enkel registrering på https://www.kommersannons.se/stockholm. Efter genomförd registrering fås omedelbar tillgång till systemet. Det är kostnadsfritt för sökande att använda systemet och att lämna ansökan. Vid frågor eller behov av support i hanteringen av systemet går det bra att kontakta systemleverantören Primona på support@primona.se.

Sökande får genom Kommers Annons:

- tillkommande information
- kontroll av att alla frågor ställda i förfrågningsunderlaget är besvarade vid avlämnandet
- en tydlig information om inte alla obligatoriska krav är uppfyllda.

Registrering av uppgifter på Kommers Annons
Ansökan registreras i det bolag som ansökan avser. För sökande som sedan tidigare har registrerat konto i Kommers Annons är det viktigt att kontrollera att registrerade uppgifter stämmer avseende företagsnamn, organisationsnummer, kontaktuppgifter m.m. Uppgifter som inte stämmer ska ändras innan ansökan skickas in.

Konsult
Konsult som lämnar in ansökan på uppdrag ska ha inloggning för det bolag som ansökan lämnas för.

2.4 Information, frågor och svar

Frågor ställs via frågor- och svarsfunktionen i Kommers Annons. Staden besvarar frågor via samma funktion.

Om förfrågningsunderlaget upplevs som oklart eller otydligt i något avseende är det viktigt att staden kontaktas så att missförstånd kan undvikas.

Endast skriftlig kompletterande uppgift lämnad av staden är bindande för både staden och sökande.

2.5 Ansökans utformning

Hela ansökningsförfarandet genomförs på svenska och ansökan ska lämnas elektroniskt via Kommers Annons.

Ansökan ska utformas i enlighet med förfrågningsunderlaget. Reservationer accepteras inte.

2.6 Orginalhandlingar

Dokument som begärs in av staden ska skannas och laddas upp som bilaga till ansökan. Staden förbehåller sig rätten att begära att dessa dokument även uppvisas som original. Detta gäller även under kontraktstiden.

2.7 Ansökans giltighet

Sökande är bunden av sin ansökan till dess att staden fattat beslut om godkännande och kontrakt tecknats.

Svarsalternativ	Värde

Frågor
- Ansökans giltighetstid bekräftas.

2.8 Handläggning av ansökan

I handläggning ingår kontroll av att:

- ansökan är korrekt och komplett besvarad och inte innehåller förbehåll
- sökande uppfyller de krav som anges i förfrågningsunderlaget
- samtliga krav har accepterats.

Som en del av handläggningen kan staden komma att kalla till ett möte. Vid detta möte ska sökande ha med sig sitt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9, se punkt 3.12 Kvalitetsledningssystem.

2.9 Rättelse av fel, förtydligande och komplettering

Staden kan tillåta att sökande rättar en uppenbar felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan. Staden kan också begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Staden är dock inte skyldig att medge komplettering eller förtydligande.

2.10 Begäran om utlämnade av allmänna handlingar

Staden omfattas av offentlighetsprincipen. Offentlighetsprincipen innebär att allmänheten har rätt att ta del av till myndigheten inkomna handlingar. För att en uppgift i en sådan handling ska kunna sekretessbeläggas måste stöd för detta finnas i sekretesslagen.

Inkommen ansökan är i huvudregel offentlig. Av 31 kap. 16 § offentlighets- och sekretesslagen följer dock att sekretess gäller för uppgift i ansökan som rör sökandens affärs- eller driftsförhållanden, om det av särskild anledning kan antas att sökanden lider skada om uppgiften röjs.

Anser sökande att vissa uppgifter i inlämnad ansökan omfattas av sekretess ska sökande i kommentarsfältet precisera vilka uppgifter detta gäller och motivera på vilket sätt sökande skulle lida skada om uppgifterna lämnades ut. Det är dock staden, i egenskap av offentlig myndighet, som beslutar om en uppgift kan sekretessbeläggas. Beslutet kan överklagas till kammarrätten.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

Frågor
- Frågan besvaras av samtliga. Sekretess begärs på vissa uppgifter. Om ja, ange i kommentarsfältet för vilka uppgifter som sekretess begärs.

2.11 Godkännande av ansökan, underrättelse om beslut och kontrakt

För att ansökan ska godkännas krävs att samtliga villkor uppfylls.

Beslut fattas av äldredirektören för äldreförvaltningen på uppdrag av äldrenämnden. Snarast efter det att beslut fattats kommer sökande att skriftligen informeras. Information om beslut sker via Kommers Annons.

Utförare ska efter beslut meddelats vara beredd att underteckna kontrakt. Avtal ingås genom att kontraktet undertecknas av parterna.

3 Krav på utföraren och kvalitet

I detta avsnitt följer krav som ställs på organisationen och kvaliteten på uppdragets utförande.

3.1 Gällande lagstiftning och bestämmelser

Utföraren ansvarar för att verksamheten bedrivs enligt de mål och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen, offentlighets- och sekretesslagen, arbetslagstiftningen, arbetsmiljölagen, dataskyddsförordningen samt alla vid tidpunkten tillämpliga lagar och förordningar. Vidare ska verksamheten bedrivas i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd, föreskrifter och riktlinjer. Verksamheten ska också bedrivas i enlighet med övriga styrande dokument som vid tidpunkten finns från relevanta myndigheter och staden.

Det är utförarens ansvar att bevaka, hålla sig uppdaterad, följa utvecklingen samt anpassa verksamheten utifrån gällande lagstiftning, förordningar, riktlinjer med mera.

3.2 Tillstånd

Det krävs tillstånd för att bedriva hemtjänst – se 7 kapitlet 1 § första stycket 6 socialtjänstlagen (2001:453), (SoL). Tillstånd utfärdas av Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO). Till ansökan ska bifogas aktuellt beslut om tillstånd och tillståndsbevis.

Utföraren ska under avtalstiden inkomma med eventuella nya tillstånd som föranletts av förändringar.

Har utföraren fått sitt tillstånd återkallat av IVO och det är en pågående process där dom ännu inte vunnit laga kraft kommer ansökan inte att godkännas.

Se även under punkt 5.7 Upphörande av kontrakt vid avsaknad av tillstånd.

Punkten utgör även avtalsinnehåll under kontraktstiden.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

Frågor
- Frågan besvaras av samtliga. Till ansökan bifogas aktuellt beslut om tillstånd och tillståndsbevis från Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

3.3 Omständigheter som kan medföra uteslutning

Utföraren kan komma att uteslutas om staden får kännedom om att någon av förutsättningarna i 7 kap. 1 § i lag (2008:962) om valfrihetssystem föreligger.

1 § Staden får utesluta en sökande som:

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tillsvidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande,
3. genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott som avser yrkesutövningen,
4. har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och staden kan visa detta,
5. inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom EES-området, eller
6. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf.

Om utföraren är en juridisk person, får utföraren uteslutas om en företrädare (ägare/styrelserepresentant/vd) för den juridiska personen har dömts för sådant brott som avses i första stycket 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i första stycket 4.

Staden får begära att utföraren visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av första stycket 1, 2, 3 eller 5.

Allvarligt fel i yrkesutövningen enligt punkt 4 kan utgöras av hävning som staden eller annan kommun gjort med utföraren under de senaste 5 åren från ansökningstillfället inom verksamhetsområdet hemtjänst eller motsvarande verksamhetsområde. Med motsvarande verksamhetsområde avses uppdrag inom äldreomsorg och/eller omsorg om personer med funktionsnedsättning med utgångspunkt från socialtjänstlagen eller lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), exempelvis dagverksamhet, särskilt boende, personlig assistans, boendestöd.

Punkten utgör även avtalsinnehåll under kontraktstiden.

Kontrollpunkter
Vid ansökan
Uppföljning

3.4 Förtroende

Har företrädare för utföraren (ägare/styrelserepresentant/vd) genom lagakraftvunnen dom dömts för grovt brott som påverkar förtroendet för utförande av hemtjänst kan detta medföra att utföraren inte godkänns även om den grova brottsligheten inte skett i yrkesutövningen.

Punkten utgör även avtalsinnehåll under kontraktstiden.

Kontrollpunkter
Vid ansökan
Uppföljning

3.5 Stadens egen erfarenhet

Staden kommer att använda egen erfarenhet från hemtjänst/motsvarande uppdrag som utföraren eller företrädare för denne (ägare/styrelserepresentant/vd) genomfört åt staden under de fyra senaste åren från ansökningstillfället. Vad som avses med motsvarande uppdrag, se under punkt 3.3. Finns dokumenterade brister som inte är oväsentliga och som inte har rättats på ett av staden godkänt sätt kan ansökan komma att avslås. Hemtjänst utförs till den enskilde som många gånger är helt beroende av sina insatser. Det är därför av avgörande betydelse att dessa insatser utförs med hög kvalitet samt i enlighet med socialtjänstlagens värdegrund och stadens värdighetsgarantier, se punkt 3.18. Staden kommer därför ha ett särskilt fokus på detta krav.

Kontrollpunkter
Vid ansökan

3.6 Erfarenhet från andra kommuner

Staden kommer att använda erfarenhet från hemtjänst/motsvarande uppdrag som utföraren eller företrädare för denne (ägare/styrelserepresentant/vd) genomfört åt andra kommuner under de fyra senaste åren från ansökningstillfället. Vad som avses med motsvarande uppdrag, se under punkt 3.3. Finns dokumenterade brister som inte är oväsentliga och som inte har rättats på ett av kommunen godkänt sätt kan ansökan komma att avslås. Hemtjänst utförs till den enskilde som många gånger är helt beroende av sina insatser. Det är därför av avgörande betydelse att dessa insatser utförs med hög kvalitet samt i enlighet med socialtjänstlagens värdegrund och stadens värdighetsgarantier, se punkt 3.18. Staden kommer därför ha ett särskilt fokus på detta krav.

Kontrollpunkter
Vid ansökan

3.7 Registrering

Utföraren ska vara registrerad i aktiebolagsregister, handelsbolagsregister eller motsvarande register om sådan skyldighet finns. Staden kommer själv att kontrollera detta och utföraren behöver inte bifoga några dokument.

För stiftelse eller ideell förening ska bifogas stadgar samt protokoll som utvisar vilka personer som ingår i styrelsen och vem/vilka som är firmatecknare.

Utföraren ska hos Skatteverket, senast i samband med kontraktstecknande, vara registrerad för SNI-Kod (Standard för svensk näringsgrensindelning):

- 88101 - hemtjänst äldre
- 88102 - hemtjänst för personer med funktionsnedsättning

Punkten utgör även avtalsinnehåll under kontraktstiden.

Kontrollpunkter
Vid ansökan
I samband med kontraktstecknande
Uppföljning

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

Frågor
- Frågan besvaras av stiftelse, ekonomisk eller ideell förening. Till ansökan bifogas protokoll samt stadgar som utvisar vilka personer som ingår i styrelsen och vem/vilka som är firmatecknare. Bifogad fil benämns protokoll och stadgar.

3.8 Ekonomisk och finansiell ställning

Det är av stor betydelse att de utförare som staden tecknar kontrakt med har en stabil ekonomisk/finansiell bas och därigenom ekonomiska förutsättningar att fullgöra uppdraget under den tid som kontraktet och det enskilda uppdraget gäller.

Styrkande av ekonomisk och finansiell ställning
För bolag och enskild firma kommer staden själv att kontrollera riskklass via UC och utföraren behöver inte bifoga några dokument. Uppfyller sökande inte kravet om riskklass 3 eller högre kan ekonomisk och finansiell ställning styrkas på annat sätt, se nedan.

För övriga organisationsformer ska sökandes ekonomiska och finansiella ställning styrkas genom att sökande till ansökan bifogar den senaste årsredovisningen. Årsredovisningen ska även skickas in på begäran under kontraktstiden. Finns inte årsredovisning, exempelvis p.g.a. att sökande har en nystartad verksamhet, ska ekonomisk och finansiell ställning styrkas på annat sätt som staden kan godta, se nedan.

Sökandes finansiella och ekonomiska ställning ska vara riskklass 3 eller högre i UC.

Styrkande av finansiell ställning på annat sätt
Ekonomisk och finansiell ställning kan styrkas på annat sätt genom exempelvis:

- lånelöfte från bank på lägst 500 000 kr som gäller minst sex månader från kontraktsstart
- intyg från moderbolag eller annan garant där moderbolaget/garanten ansvarar fullt ut för sökandes förpliktelser under minst tre månader från kontraktsstart. Intyget ska vara undertecknat av behörig företrädare. Moderbolaget/garanten ska uppfylla kravet på riskklass 3 hos UC. Detta kontrollerar staden själv.

Ovanstående utgör även avtalsinnehåll under kontraktstiden.

Kontrollpunkter
Vid ansökan
Uppföljning

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

Frågor
- a) Frågan besvaras av stiftelse, ekonomisk och ideell förening. Till ansökan bifogas senaste årsredovisningen. - b) Frågan besvaras av sökande som inte lever upp till kravet om riskklass 3 eller högre och vill styrka ekonomisk och finansiell ställning på annat sätt. Till ansökan bifogas dokument som styrker ekonomisk och finansiell ställning.

3.9 Skatter och avgifter m.m

Staden tecknar endast kontrakt med organisationer/juridiska personer som följer gällande lagar m.m. och som fullgör sina skyldigheter - bl.a. att betala skatt, sociala avgifter och att inkomma med årsredovisningen. Sökande ska därför uppfylla de i Sverige eller i det land sökande verkar ställda lagkrav på registrerings- skatte- och avgiftsskyldigheter. Staden kommer i första hand själv att kontrollera detta och sökande behöver inte bifoga några dokument. Sökande ska dock vara beredda att på begäran inkomma med dokument som styrker att kravet är uppfyllt.

Om det under kontraktstiden uppdagas att utföraren eller underleverantör i väsentligt hänseende eller vid frekventa tillfällen underlåtit att inbetala förfallen skatt eller avgift, eller underlåter att inkomma med årsredovisning eller i övrigt inte lever upp till legala bestämmelser, kan detta betraktas som sådant kontraktsbrott som medför hävningsrätt för staden.

Utföraren ska vara registrerad för F-skatt senast i samband med kontraktstecknande.

Ovanstående utgör även avtalsinnehåll under kontraktstiden.

Kontrollpunkter
Vid ansökan
I samband med kontraktstecknande
Uppföljning

3.10 Ägarförhållande

Staden kan begära in uppgifter rörande ägarförhållanden.

Kontrollpunkter
På begäran vid ansökan
Uppföljning

3.11 Huvudbok

Staden kan begära att få ta del av utförarens huvudbok.

3.12 Kvalitetsledningssystem

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska utföraren ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet enligt SOSFS 2011:9. Ledningssystemet ska vara anpassat till utförarens verksamhet och innehålla:

- processer med tillhörande rutiner/system/planer
- riskanalys
- egenkontroll.

Av förfrågningsunderlagets olika punkter i kapitel 3 Krav på utföraren och kvalitet framgår de rutiner som ska ingå i utförarens kvalitetsledningssystem. Se exempelvis punkt 3.44 Avvikelser.

Kvalitetsledningssystemet ska kontinuerligt följas upp, utvärderas och utvecklas utifrån verksamhetens behov samt förändringar i Socialstyrelsens allmänna råd m.m.

Kvalitetsledningssystemet ska inte bifogas ansökan utan redovisas vid ett ev. möte som staden bjuder in till, se punkt 2.8 Handläggning av ansökan.

Kontrollpunkter
Vid ansökan
Uppföljning

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

Frågor
- Frågan besvaras av samtliga. Ledningssystem för systematiskt kvalitetetsarbete enligt SOSFS 2011:9 finns enligt ovan.

3.13 Ansvarig för den dagliga driften

Utföraren ska ha en eller flera personer som ansvarar för den dagliga driften. Är det flera personer som är ansvariga för den dagliga driften ska samtliga personer uppfylla kraven som ställs nedan.

Antalet personer som ansvarar för den dagliga driften och dennes tjänstgöringsgrad i verksamheten ska vara lämplig till uppdragets omfattning samt utförarens storlek och organisation. Ansvarig för dagliga driften ska ha ett anställningsförhållande, uppdragsförhållande eller motsvarande. Ansvariga för dagliga driftens totala uppdrag för staden och eventuellt andra uppdragsgivare ska vara förenligt med arbetstidslagen. För att styrka detta ska utföraren bifoga en kopia på anställningsbevis/avtal i samband med undertecknade av kontrakt och därefter vid begäran.

Närvaro och delaktighet
Ansvarig för den dagliga driften har en nyckelroll i verksamheten och är av väsentlig betydelse för verksamhetens kvalitet. Det är därför ett krav att ansvarig för den dagliga driften är närvarande och delaktig i verksamheten.

Ansvar
Ansvarig för den dagliga driften ska leda och organisera det dagliga arbetet så att uppdraget utförs utifrån kontraktet. Det

innebär att:

- den enskilde tillförsäkras service och omvårdnad av hög kvalitet och som uppfyller kraven på säkerhet
- den enskilde tillförsäkras inflytande, trygghet och värdighet
- verksamheten kännetecknas av god etik
- dialog förs med personalen utifrån värdegrund och evidensbaserad praktik

Vidare ingår i ansvaret att:

- personal med lämplig utbildning och erfarenhet rekryteras och introduceras
- personalens behov av kompetensutveckling och handledning bevakas och tillgodoses
- god arbetsmiljö och goda arbetsvillkor upprätthålls
- verksamheten utvecklas i takt med ny lagstiftning, nya forskningsresultat och resultat från tillsyn/uppföljningar
- verksamheten planeras, följs upp, utvärderas och utvecklas

Formell kompetens
Den som är ansvarig för den dagliga driften ska ha:

- adekvat högskoleutbildning, exempelvis med inriktning mot socialt arbete
- minst 24 månaders sammanhängande praktisk erfarenhet av operativ arbetsledning (ekonomi-, personal- och verksamhetsansvar) heltid inom verksamhetsområdet som upphandlingen avser - hemtjänst både service och omvårdnad. Erfarenheten ska vara förvärvad under de sju senaste åren.
- ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd
- erfarenhet av administration och datorvana
- svenska språket i tal och skrift motsvarande gymnasienivå eller högre.

Sökande ska till ansökan bifoga:

- CV där det framgår arbetsgivare, anställningstid (fr.o.m. och t.o.m. med år och månad), tjänstgöringsgrad, benämning på tjänsten och arbetsuppgifter
- bevis på genomgången relevant högskoleutbildning
- intyg, betyg etc. som styrker erfarenheten.

Prövning av reella kompetensen - alternativ
Prövning av reella kompetensen är till för personer som saknar adekvat högskoleutbildning men har motsvarande kunskaper och erfarenheter genom att ha tillägnat sig kunskap genom långvarig erfarenhet inom verksamhetsområdet som upphandlingen avser hemtjänst - både service och omvårdnad. Detta genom att ha:

- mångårig erfarenhet som vårdbiträde, undersköterska ,gruppledare, samordnare etc.
- minst 36 månaders sammanhängande praktisk erfarenhet som operativ arbetsledare (ekonomi-, personal-, och verksamhetsansvar) heltid. Erfarenheten ska vara förvärvad under de senaste sju åren.
- ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd - förutom erfarenhet även kurs i arbetsmiljö och kurs i socialrätt om minst 7,5 högskolepoäng.
- erfarenhet av administration och datorvana
- svenska språket i tal och skrift motsvarande gymnasienivå eller högre.

Staden förbehåller sig rätten att göra en sammantagen bedömning av redovisad kompetens för ett eventuellt godkännande.

Sökande ska till ansökan bifoga:

- CV där det framgår arbetsgivare, anställningstid (fr.o.m. och t.o.m. med år och månad), tjänstgöringsgrad, benämning på tjänsten och arbetsuppgifter
- intyg, betyg etc. som styrker den reella kompetensen.

Erfarenhet från staden eller annan kommun
Om den person som angivits som ansvarig för den dagliga driften utfört sitt uppdrag bristfälligt i uppdrag gentemot staden eller annan kommun och staden kan visa på detta kommer denne inte att godkännas. Detta gäller i fyra år från dessa att bristerna inträffade fram till ansökningstillfället.

Byte av ansvarig för den dagliga driften eller tillfällig ersättare
Om utföraren under kontraktstiden byter den som ansvarar för den dagliga driften och ledningen av verksamheten ska detta omgående anmälas skriftligen till staden för godkännande. Inget godkännande krävs för tid som är normal semester eller för kortare sjukskrivningar.

Under särskilda omständigheter kan utförare, under maximalt tre månader, ha en person ansvarig för den dagliga driften som inte uppfyller ovanstående. Utföraren ska skriftligen informera staden om orsak och få det godkänt. Det kan exempelvis gälla byte av ansvarig för den dagliga driften och längre sjukskrivning.

Kontrollpunkter
Vid ansökan
I samband med kontraktstecknade
Vid anmälan om ny ansvarig för dagliga driften
Uppföljning

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

Frågor
- a. Frågan besvaras av samtliga sökande. Ange namn på den/de som är ansvarig/ansvariga för den dagliga driften. - b. Frågan besvaras när ansvarig för den dagliga driften har formell kompetens. Till ansökan bifogas CV och utbildningsbevis enligt ovan. - c. Frågan besvaras när prövning av reella kompetensen önskas. Till ansökan bifogas CV och bevis enligt ovan.

3.14 Arbetsledning

Utföraren ansvarar för att det dygnet runt finns en tydligt utpekad arbetsledare. Arbetsledningen ska ha god insyn i det dagliga arbetet och vara tillgänglig. Arbetsledningen ansvarar för att säkerställa en strukturerad informationsöverföring i verksamheten så att väsentlig information når all berörd personal.

Kontrollpunkter
Uppföljning

3.15 IT-system

Sociala system är ett samlingsnamn för de olika IT-system som stödjer stadens verksamheter.

Utföraren ska i Sociala system ta emot och acceptera beställningar, upprätta genomförandeplaner, rapportera utförd tid och föra löpande social dokumentation. För tidsregistrering kan utföraren använda ett annat system, läs längre ner under rubriken Tidsregistrering och dokumentation i ParaGå.

Förutsättningar för att använda Sociala system
Utförare ska vara uppkopplade till Sociala system via internetförbindelse med svenskt IPnummer.

Lösningen för åtkomst till Sociala system ska vara någon av de tekniska lösningar som är godkända av staden utifrån tekniska standarder och krav på IT-säkerhet. Det innebär att lösningarna kan komma att bytas ut under kontraktstiden. Förändrade krav kan föranleda nya kostnader eller förändrade avgifter för utföraren.

Staden erbjuder för närvarande utföraren åtkomst till Sociala system via Internet och tunn klient (Citrix). För åtkomst till ParaGå krävs mobilabonnemang. Utföraren svarar för och bekostar egen utrustning och abonnemang som används för inloggning och registrering i stadens system. Utföraren förbinder sig att följa stadens anvisningar och riktlinjer för informationssäkerhet, bl.a. krav på svensk IP-adress och elegitimation på kort/mobilt Bank-id.

Staden debiterar tertialvis kontoavgift per personal och debiteringstillfälle. Debiteringen grundas på hur många personal hos utföraren som använder systemet den sista dagen i mars, juli och november. Då debiteringen följer stadens faktiska kostnader kan storleken på debiteringen komma att ändras från år till år.

Tidsregistrering och dokumentation i ParaGå
Utföraren ska på egen bekostnad anskaffa mobiltelefoner och mobilabonnemang till den egna personalen i enlighet med dokumentet ”Mobiler privata utförare”, se leverantor.stockholm/hemtjanst. Mobilerna ska utföraren registrera in i stadens MDM-verktyg som för närvarande är Mobile Iron. Inga egna lösningar accepteras. Programvaran (appen) för ParaGå laddas ner i mobilerna vid registrering i Mobile Iron.

Personalen ska tidsrapportera och dokumentera i mobilerna i enlighet med stadens "Tillämpningsanvisningar för ersättnings- och tidsregistreringssystem i hemtjänst", se leverantor.stockholm/hemtjanst. Arbetsledningen ska fortlöpande granska och godkänna personalens tidrapport/arbetspass och anteckningar om orsak till avböjt besök innan de godkänner i ParaGå Web. Efter att arbetspassen godkänns i ParaGå Web översänds de automatiskt till Paraplysystemet för beräkning av ersättning och avgifter. Utföraren ansvarar för att av underleverantörer utförda insatser rapporteras in till Paraplysystemet.

Användning av eget eller annan leverantörs system för tidregistrering
I de fall utföraren använder ett egenutvecklat eller ett inköpt tidregistreringssystem (nedan kallat externt system) gäller samma regelverk för ersättning och avgifter som om utföraren använder ParaGå.

Det externa systemet ska kunna kommunicera med Paraplysystemet enligt den integrationsspecifikation som staden upprättat. För att verifiera att det externa systemet följer stadens regelverk och integrationsspecifikation måste det externa systemet certifieras av stadens certifieringsorganisation.

Det är utförarens ansvar att genom avtal säkerställa att det externa systemet följer stadens "Tillämpningsanvisningar för ersättnings- och tidsregistreringssystem i hemtjänst", se leverantor.stockholm/hemtjanst. Likaså att leverantören av det externa systemet följder de tidsplaner för certifiering och för nya releaser som staden tillämpar.

Kontrollpunkter
Uppföljning

3.16 Personuppgiftsansvar

Utföraren är enligt tillämpligt regelverk personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter som görs i utförarens verksamhet.

Med anledning av kravet på anslutning till Stockholms stads datoriserade dokumentationssystem ska utföraren teckna personuppgiftsbiträdesavtal med äldrenämnden I Stockholms stad. För detta ändamål ska endast stadens avtalsförlaga användas, se leverantor.stockholm/hemtjanst/.

Kontrollpunkter
Uppföljning

3.17 Möten, utbildningar och seminarium

Staden anordnar och bjuder in till möten, seminarium och utbildningar. Vissa av dessa kan vara obligatoriska för utföraren att delta i. Det framgår av inbjudan om det är obligatorisk närvaro.

Kontrollpunkter
Uppföljning

3.18 Utgångspunkt för uppdraget, inriktning, mål och åtagande

Värdegrund
Omsorgen om den enskilde ska inriktas på att den enskilde får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrunden). Värdegrunden och värdighetsgarantierna har sin utgångspunkt i socialtjänstlagen 2001:453, SoL 5 kap 4 § och Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre SOFS 2012:3. Utföraren ska ha en tydlig värdegrund och bedriva ett aktivt värdegrundsarbete inom verksamheten. Alla som utför hemtjänst på uppdrag åt Stockholms stad ska därutöver följa den värdegrund och de värdighetsgarantier som kommunfullmäktige beslutat om. För mer information om stadens värdegrund och värdighetsgarantier, se leverantor.stockholm/aldreomsorg.

Inriktning, mål och åtagande
Service och omvårdnad ska utformas tillsammans med den enskilde så att denne har möjlighet att påverka och bestämma över sitt eget liv. Ett reellt inflytande över service och omvårdnad är en förutsättning för självbestämmande. Inom ramen för beställningen ska insatserna utföras enligt den enskildes önskemål. Den enskilde ska ha en fast omsorgskontakt, se punkt 3.25.

Service och omvårdad ska genomsyras av gott bemötande. Gott bemötande handlar om att visa respekt för en annan människa. Varje människa är en unik individ med egna förutsättningar och behov. Den enskildes integritet får inte kränkas.

Den enskilde ska kunna känna trygghet med den personal och med de insatser som utförs. Den enskilde ska kunna lita på dennes behov av service och omvårdnad blir tillgodosedda. En viktig förutsättning för att den enskilde ska uppleva trygghet är kontinuitet. Insatserna ska ges med:

- Personalkontinuitet - insatserna utförs av så få antal personer som möjligt
- Tidskontinuitet - insatserna utförs på de tider som överenskommits med den enskilde
- Omsorgskontinuitet - insatserna utförs på det sätt som den enskilde önskar samt på ett likartat sätt oavsett vem som utför dem.

En annan viktig förutsättning för att den enskilde ska känna trygghet är personalens tillgänglighet.

Hemtjänst på lika villkor
Utföraren ansvarar för att alla - oavsett kön, könsidentitet, etnicitet, sexuell läggning, religion och funktionsnedsättning - får hemtjänst på lika villkor. Det ska finnas ett inkluderande och normkritiskt förhållningssätt.

FN:s konvention om barns rättigheter
Utföraren ska beakta FN:s konvention om barns rättigheter. Vid alla åtgärder som rör barn ska barnets bästa komma i främsta rummet.

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.19 Verksamhetens innehåll

Utföraren ska kunna utföra samtliga insatser i form av service om omvårdnad som kan förekomma i ett biståndsbeslut dygnet runt alla dagar på året. Här ingår följande insatser:

Serviceinsatser
Vardagliga sysslor som den enskilde själv inte klarar av att utföra – exempelvis städning, tvätt, klädvård, inköp, matlagning/matdistribution.

Omvårdnadsinsatser
Insatser för att tillgodose den enskildes fysiska, psykiska, sociala och kulturella behov. Insatserna kan omfatta hjälp med att äta, dricka, förflytta sig, individnära insatser som exempelvis på- och avklädning samt att sköta hygien och munvård. Det kan också omfatta insatser för att kunna ha kvar sociala nätverk och för att bryta isolering samt insatser för att känna trygghet och säkerhet. Omvårdnadsinsatser kan också avse vissa hälso- och sjukvårdsinsatser som kan jämställas med egenvård.

Följeslagare
Beviljas den som inte själv kan ta sig till/från läkare, fotvård, sjukgymnast m.m. Detta gäller också den som behöver hjälp med att komma ut på promenad, att gå och handla, att gå till apoteket, uträtta ärenden m.m.

Ledsagning som beviljas som hjälp för att kunna delta i sociala- och kulturella aktiviteter - t.ex. besök på teater, konsert - ingår inte i detta uppdrag.

Avlösning
Insatser till närstående som vårdar anhöriga för att ge viss regelbunden avlösning/vila. Det innebär att personalen avlöser den som vårdar genom att ta över omvårdnadsansvaret under denna tid. Avlösning kan även utföras utanför hemmet. Inom ramen för beställningen kommer den enskilde överens med utföraren när och hur denne önskar bli avlöst och under hur många timmar. Den enskilde kan dock ta ut högst 8 timmar avlösning per dygn i sammanhängande tid.

Trygghetslarm
Utryckning och åtgärd av trygghetslarm.

Mer information, se stadens riktlinjer för handläggning av SoL och LSS för äldreomsorgen leverantor.stockholm/aldreomsorg.

Kontrollpunkter
Uppföljning

3.21 Specialiserade hemtjänstgrupper med inriktning mot personer med demenssjukdom eller kognitiv svikt - demensteam

Staden ser gärna att utförarna har specialiserade hemtjänstgrupper med inriktning mot personer med demenssjukdom eller kognitiv svikt, s.k. demensteam. Krav för detta är:

Organisation och ledarskap

- Den specialiserade hemtjänstgruppen ska vara en definierad grupp personal
- Majoriteten av personalen som ingår i den specialiserad hemtjänstgruppen ha undersköterskeutbildning
- En namngiven person med dokumenterade kunskaper inom demensområdet leder och samordnar gruppen
- Organisationen beskrivs i det systematiska ledningssystemet
- Tydliga arbetsuppgifter för den specialiserade hemtjänstgruppen finns och en plan för hur de stöttar övriga kontaktpersoner

Kompetens

- Personalen ska kontinuerligt få fördjupade kunskaper om olika demenssjukdomar och hur de påverkar aktivitetsförmågan samt kunskaper i bemötande och förhållningssätt
- Verksamhetschef/enhetschef, arbetsledare/gruppledare och den personal som ingår i den specialiserade hemtjänstgruppen ska som lägst ha genomgått Svenskt demenscentrums webbutbildning Demens ABC och Demens ABC plus, hemtjänst. En målsättning är att samtlig tillsvidareanställd personal inom enheten ska genomgå den grundläggande webbutbildningen Demens ABC.
- Gruppen ska ha schemalagd reflektionstid för att fördjupa sina kunskaper och vidareutveckla metoder så att en personcentrerad omsorg kan erbjudas.

För att marknadsföra sig på funktionen "Hitta Hemtjänst" - se även punkt 5.9 Marknadsföring och information av utföraren - som utförare med specialistkompetens i demens krävs att ovanstående krav uppfylls.

Kontrollpunkter
När utföraren önskar marknadsföra sig på funktionen "Hitta hemtjänst" med specialistkompetens i demens
Uppföljning

3.24 Beställning och påbörja uppdrag

När den enskilde valt utförare skickar biståndshandläggaren en beställning till utföraren. Utföraren ska senast inom tre arbetsdagar bekräfta beställningen och påbörja uppdraget. Avser beställningen trygghetslarm och inga övriga insatser så skickas beställningen från Stockholms Trygghetsjour.

Ramtid
Staden arbetar med ramtid vars främsta syfte att ge ett större inflytande till den enskilde. Biståndshandläggaren informerar den enskilde om vad ramtid innebär. Av beställningen framgår:

- den enskildes behov
- syftet med de beviljade insatserna
- målet för insatserna
- ramtid med totalt antal timmar per månad för utförandet.

När och hur de beviljade insatserna ska genomföras gör utföraren upp tillsammans med den enskilde genom att den fasta omsorgskontakten skriver en genomförandeplan - se punkt 3.41 Dokumentation under rubrik Genomförandeplan - som ska stämmas av mot beställningen och läggas in i Sociala system. Se information och material om arbetssätt med ramtid https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/hemtjanst/.

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för ny kund.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Ny kund

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.25 Fast omsorgskontakt

Alla som har insatser från hemtjänsten har rätt till en fast omsorgskontakt. Syftet är att öka trygghet, kontinuitet, samordning och individanpassning för personer som har hemtjänst. Socialstyrelsen har tagit fram ett vägledningsmaterial för att stödja kommuner och utförare i arbetet med fast omsorgskontakt, se https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/arbetsmetoder-och-perspektiv/fast-omsorgskontakt/Stodmaterial-fast-omsorgskontakt/

Den fasta omsorgskontakten ska vara undersköterska.

Om den enskilde inte är nöjd med sin fasta omsorgskontakt ska det finnas möjlighet att byta till en annan.

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för vad som ingår i den fasta omsorgskontaktens uppdrag.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Fast omsorgskontakt

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.26 Mat och måltider

Maten och måltiden har stor betydelse i den enskildes vardag och är för många dagens höjdpunkt. Maten är också ett viktigt redskap för att bevara en god hälsa.

Mat och måltider ska vara individuellt anpassad och utgå från den enskildes behov. Hänsyn ska tas utifrån medicinska, etiska, kulturella och religiösa skäl. Vid minskad aptit ska den enskilde erbjudas energi- och näringstäta måltider. Vid tugg- och sväljsvårigheter kan maten behöva konsistensanpassas för att den enskilde ska kunna svälja på ett säkert sätt och för att förebygga undernäring.

Personalen ska känna till och observera tillstånd hos den enskilde som i förlängningen kan leda till undernäring, exempelvis förändringar i matintag, nedsatt aptit, lång nattfasta, tugg- och sväljproblem eller viktnedgång. Det ska finnas rutiner för hur personalen ska agera vid sådana tillfällen. Den enskildes nutritionsproblem ska, efter samtycke från den enskilde, vidarerapporteras till primärvården.

Matlagning
Personalen ska ha baskunskaper i matlagning för att kunna tillaga enkla och aptitliga måltider utifrån den enskildes behov samt följa Livsmedelsverkets nationella riktlinjer för måltider i äldreomsorgen https://www.livsmedelsverket.se/om-oss/publikationer/broschyr/nationella-riktlinjer-for-maltider-i-aldreomsorgen. Den enskilde avgör dock själv vad denne vill äta.

Leverans av matlåda från eget tillagningskök eller underleverantör
Leverantören av matlådor ska följa Livsmedelsverkets rekommendationer ”Bra måltider i äldreomsorgen”. Matens innehåll ska följa nordiska näringsrekommendationerna (NNR 2023).

Matlådan ska innehålla 20-25 E % av dagsbehovet av energi. Maten ska vara variationsrik och anpassad efter säsong och helger. Maträtterna ska se aptitliga ut, vara smakrika och vällagade. Kylda matlådor avsedda för senare uppvärmning och förtäring ska vara fullständigt märkta bland annat med ingrediensförteckning. Oavsett om varma eller kalla matlådor levereras är det viktigt att maten förvaras vid en temperatur som inte leder till att den blir hälsofarlig. Utföraren ska regelbundet följa upp matens kvalitet och upprätthålla en dialog med både den enskilde och matleverantören. Utföraren och/eller underleverantören ska vara registrerad/registrerade i enlighet med gällande krav, se https://tillstand.stockholm/tillstand-regler-och-tillsyn/servering-av-mat/registreralivsmedelsanlaggning/

Ta del av Mat- och måltidspolicy för äldreomsorgen i Stockholm stad, mat- och måltidshandboken, hållbar hälsa m.m., se https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Uppmärksamma undernäring
Säkerställa maten för den enskilde

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.27 Hörselomsorg

Hörselnedsättning är den vanligaste funktionsnedsättningen och förekomsten ökar med stigande ålder. Personalen ska ha kunskap om hörselproblem och hur det påverkar den enskilde. Det innefattar kunskap om hörselomsorg och hur man anpassar sitt tal och bemötande när man hjälper en person med hörselnedsättning. Personalen ska ha kunskap om hur hörselhjälpmedel används och sköts om. Se även https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/.

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.28 Psykisk hälsa

Psykisk hälsa är ett paraplybegrepp för psykiskt välbefinnande och psykisk ohälsa.

Utföraren ska arbeta för att motverka ofrivillig ensamhet och social isolering samt i övrigt främja psykiskt välbefinnande. Utföraren ska även arbeta för att motverka och förebygga psykisk ohälsa samt risk för självmordshandlingar.

Utföraren ansvarar för att personalen har kunskap om psykisk ohälsa och självmord hos äldre samt kompetens för att ge den enskilde stöd och hjälp.

Utföraren ska ha rutin och arbetssätt för att upptäcka personer med psykisk ohälsa.

Utföraren ska ha rutin för hur personalen ska agera om det finns en oro/misstanke för självmord.

Staden har en handlingsplan för suicidprevention inom äldreomsorgen.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Hur personalen ska agera om det finns en oro/misstanke för självmord, se https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.29 Uppmärksamma hot, våld och försummelse

Våld i nära relation kan förekomma i alla åldrar och i alla samhällsgrupper. Personalen ska vara uppmärksam på om den enskilde kan vara utsatt för hot, våld och/eller försummelse alternativt själv utsätta andra. Personalen ska ha kunskap om bemötande och förhållningssätt för dessa situationer samt kännedom om vilket stöd och hjälp som finns. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för att uppmärksamma hot, våld och försummelse. Utföraren ska också vid behov stödja den enskilde att ta nödvändiga kontakter för att få stöd och hjälp samt vid behov stödja den enskilde i kontakt med polis.

Staden har ett program mot våld i nära relationer, se https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Uppmärksamma hot, våld och försummelse

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.30 Trygghetslarm

Trygghetslarmen är kopplade till Stockholms trygghetsjour.

Stockholms trygghetsjour ansvarar för:

- installation och service av trygghetslarm
- mottagande av larmanrop
- kontakta utföraren för åtgärd av larmanrop
- återhämtning av trygghetslarm hos enskilda som har stadens digitala låssystem - nyckelfri hemtjänst

Utföraren ansvarar för att:

- kontakta Stockholms trygghetsjour för installation av larm. För kunder som inte har nyckelfri hemtjänst behöver utföraren säkerställa att det går att komma in i den enskildes bostad för åtgärd utifrån larmanrop. Detta görs genom att få en komplett nyckeluppsättning till bostad och eventuell port. Överlämnar inte den enskilde en komplett nyckeluppsättning ska en alternativ lösning överenskommas med den enskilde. Denna överenskommelser bör då upprättas skriftligt och skrivas under av den enskilde.
- därefter kontakta Stockholms trygghetsjour som bokar in tid med den enskilde för installation av trygghetslarmet
- när trygghetslarmet är installerat i den enskildes bostad - aktivera beställningen i paraplysystemet
- rycka ut och åtgärda larmanrop dygnet runt. För att den enskilde ska få skyndsam hjälp ska inställelsetiden uppgå till högst 30 minuter. Utföraren ska ha en åtgärdskedja med telefonnummer som fungera dygnet runt. Åtgärdskedjan ska vara anpassad utifrån utförarens organisation. Åtgärdskedjan ska även innehålla telefonnummer till ansvarig arbetsledare för jourtid – kväll, natt, helg och storhelg. Vid förändringar av åtgärdskedjan ska utföraren omgående meddela Stockholms trygghetsjour. Personalen ska ha god lokalkännedom i områden där uppdrag utförs
- vara den enskilde behjälplig med att testa trygghetslarmets funktionalitet en gång varje månad i de fall den enskilde inte använt sitt trygghetslarm samt åtgärda enklare fel i samråd med Stockholms trygghetsjour
- omgående meddela Stockholms trygghetsjour om den enskilde byter utförare, flyttar eller avlider genom att skicka in korrekt ifylld blankett
- återhämta larmet hos den enskilde och omgående skriftligen meddela Stockholms trygghetsjour genom att skicka in korrekt ifylld blankett
- i de fall den enskilde har både trygghetslarm och digitalt låssystem (nyckelfri hemtjänst) omgående meddela Stockholms trygghetsjour för återhämtning av larm och digitala låssystem genom att skicka in korrekt ifylld blankett.

Utföraren ska ha en rutin som omfattar ovanstående ansvar.

Staden har det yttersta ansvaret för att den enskilde får den hjälp som denne behöver. Staden förbehåller sig därför rätten att åtgärda akuta larm om utföraren inte åtgärdar larmanrop inom föreskriven tid. Kostnaden för detta debiteras utföraren.

Se även https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/hemtjanst/

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Åtgärdskedja larm
test av larm
Meddela när den enskilde byter utförare, flyttar eller avlider
Återhämtning av larm

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.31 Nyckelfri hemtjänst - nyckelhantering

Staden har nyckelfri hemtjänst i syfte att ge den enskilde en ökad säkerhet och trygghet samt förenkla nyckelhantering för personalen. Utföraren ska använda stadens digitala låssystem för nyckelfri hemtjänst och följa de rutiner och riktlinjer som staden tar fram. Utföraren ska avsätta resurser i form av tid och kostnader som krävs för att använda låssystemet.

Nyckelfri hemtjänst kan ibland av olika anledningar behöva kompletteras med nycklar till den enskildes bostad eller port. Utföraren ska ha skriftlig rutin för nyckelhantering som omfattar kvittering av nycklar från den enskilde, kodning av nycklar, förvaring, in- och utkvittering av nycklar och återkvittering av nycklar till den enskilde. Nycklar får inte kvitteras mellan utförare, exempelvis vid utförarbyte.

Digitala nycklar och nycklar till den enskildes bostad ska förvaras under säkra förhållanden i särskilda låsta nyckelskåp. Förlust av digital nyckel ska rapporteras till närmaste chef och till Stockholms trygghetsjour - larmcentralen. Förlust av den enskildes nycklar ska omedelbart redovisas till den enskilde. Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av försumlighet hos utföraren bärs av utföraren.

Se även https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/hemtjanst/

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Nyckelhantering

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.32 Hantering av privata medel

Den enskilde eller dennes företrädare ska normalt sköta hanteringen av den enskildes privata medel. Endast i undantagsfall ska mindre summor av den enskildes privata medel handhas av utföraren. Utföraren ska ha skriftlig rutin för hantering av privata medel på ett säkert sätt och som också säkerställer kontrollmöjlighet.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Hantering av privata medel

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.33 Brandprevention

Stadens rekommendation är att utföraren arbetar förebyggande för att undvika bostadsbränder. Staden har tillsammans med Storstockholms brandförsvar tagit fram en broschyr med information för ökad brandprevention. En checklista har också tagits fram av staden. Detta material kan användas som stöd då personalen ska informera den enskilde om risker och vilka åtgärder som kan vidtas för att undvika bostadsbränder.

Se https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/

3.34 Samverkan och informationsöverföring

Välfungerande samverkan och korrekt informationsöverföring säkrar insatserna till den enskilde. Utifrån den enskildes önskemål och behov ska utföraren samverka inom verksamheten och med anhöriga/närstående, gode män/förvaltare, vårdgivare, myndigheter, föreningar/organisationer m.m. Utföraren ska också säkerställa att det finns samtycke från den enskilde eller dennes företrädare avseende informationsöverföring.

Utföraren ska ha skriftligt dokumenterad rutin för intern och extern samverkan samt informationsöverföring.

Samordnad individuell plan (SIP)
Syftet med en SIP är att den enskilde ska ha inflytande och vara delaktig i planeringen och genomförandet av sin vård och omsorg samt göra det tydligt vem som ansvarar för vad. Den enskilde ska samtycka till att en SIP upprättas. En SIP ska erbjudas till den enskilde när det finns ett samordningsbehov och denne behöver insatser både från hälso- och sjukvården och hemtjänst.

En SIP ska initierats av den som upptäcker behovet av samordnade insatser - exempelvis utföraren, biståndshandläggaren eller hälso- och sjukvården. Den enskilde och/eller deras närstående kan också initiera en SIP. Av en SIP ska det framgå uppgifter om:

- vilka insatser som behövs
- vilka insatser som respektive huvudmans verksamhet ska ansvar för
- vilka åtgärder som vidtas av någon annan än kommunens och regionens verksamheter
- vem av huvudmännens verksamheter som har det övergripande ansvaret för planen
- uppföljning.

Lagregeln om SIP regleras i 2 kap. 7 § socialtjänstlagen (2001;453) SoL och Hälso- och sjukvårdslag (2017:30) 16 kap. 4§.

Förslag till mallar att använda till SIP-planering , se leverantor.stockholm/aldreomsorg

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Intern och extern samverkan samt informationsöverföring
Samordnad individuell plan (SIP)

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.35 Samverkan med regionen

God och nära vård kan beskrivas som ett övergripande mål för den förändringsresa som pågår inom vården och omsorgen nationellt. Det innebär att vård, hälsa och omsorg ska ges närmare den enskilde med utgångspunkt i dennes förutsättningar och behov utifrån dennes aktuella livssituation. Förhållningssättet avser en personcentrerad hälso- och sjukvård och omsorg där samarbetet och samverkan mellan regioner, kommuner och stadsdelsförvaltningar är central. Utföraren ska samverka med Region Stockholm och stadsdelsförvaltningar i enlighet med de samverkansöverenskommelser som tas fram kopplat till hemtjänstuppdraget.

3.36 Hälso- och sjukvård

Regionen ansvarar för hälso- och sjukvård i hemmet. Utförarens personal får utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter om dessa är delegerade av hälso- och sjukvårdspersonal. Ett exempel är om den enskilde inte kan ta ansvar för sin läkemedelshantering och hälso- och sjukvården har övertagit ansvaret för denna. Delar av det ansvaret kan delegeras till personal hos utföraren. Det utgår ingen ersättning från staden för uppgifter som utförs på delegering från hälso- och sjukvården. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för samverkan med hälso- och sjukvården och för mottagande av delegering. I de fall hemsjukvården övertagit ansvaret för läkemedelshanteringen från den enskilde är apoteksbesök för dem som är inskrivna i hemsjukvården hälso-och sjukvårdens ansvar.

Egenvård
Egenvård är när den enskilde själv, eller med stöd av någon annan, utför hälso- och sjukvårdsåtgärder utanför hälso- och sjukvården. Det kan exempelvis vara att ta ett ordinerat läkemedel eller att göra träningsövningar som rekommenderats. Det kan även röra sig om mer avancerade hälso- och sjukvårdsuppgifter.

Det är legitimerad hälso- och sjukvårdspersonalen inom hälso- och sjukvården som bedömer och beslutar om en hälso- och sjukvårdsarbetsuppgift kan utföras som egenvård efter samråd med den enskilde, lag (2022:1250) om egenvård. Beslutet ska finnas tillgängligt för utföraren med följande uppgifter:

- åtgärder som bedöms som egenvård
- om personen själv eller med hjälp av någon ska utföra den
- vilka åtgärder som ska utföras och vem som ska kontaktas om något händer
- frågor och avvikelser uppstår i samband med egenvården.

För dessa uppgifter kan insats beviljas av biståndshandläggare i form av hjälp med egenvård.

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

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Samverkan med hälso- och sjukvården
Delegering

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.37 Tryggt mottagande i hemmet

Tryggt mottagande i hemmet innebär att ett team av undersköterskor ger den enskilde extra stöd under den första tiden efter en sjukhusvistelse. Personalen har sin organisatoriska tillhörighet hos beställarverksamheten och arbetar måndag-fredag dagtid. Övrig tid - helger, kvällar och nätter - utförs de beviljade insatserna av den ordinarie utföraren som den enskilde valt. Den ordinarie utföraren får löpande information av teamet tills de kan ta över fullt ut. Personalen i teamen samverkar även med hemsjukvården och primärvårds rehab om behov finns.

3.38 Smittförebyggande åtgärder och basala hygienrutiner

Utföraren ansvarar för att förebygga, förhindra smitta och smittspridning och därigenom bidra till insatser av god kvalitet. Utföraren ansvarar för att personalen har kunskap om basala hygienrutiner och hur man kan förebygga, förhindrar smitta och smittspridning. För att förebygga smittspridning ska tillämpliga handlingsprogram och riktlinjer som utarbetats av vårdhygien Stockholm följas. Dokument kan laddas ner från på https://vardgivarguiden.se/kunskapsstod/vardhygien/.

I övrigt hänvisas till socialstyrelsens föreskrifter om basala hygienrutiner inom hälso-och sjukvården mm (SOSFS 2015:10) och smittförebyggande åtgärder i vissa verksamheter enligt SoL och LSS (HSLF-FS 2022:44).

Utföraren ansvarar för att personalen får kontinuerlig utbildning i basala hygienrutiner och hur de förebygger, förhindrar smitta och smittspridning i verksamheten.

Utföraren ska i sitt ledningssystem beskriva hur smitta ska förebyggas, förhindras och vem som ansvarar för olika smittförebyggande åtgärder.

Arbetskläder
Utföraren ska tillhandahålla och bekosta arbetskläder samt ombesörja tvätt av dessa. Arbetskläderna ska bestå av en underdel och en kortärmad överdel eller en sammansatt över och underdel. De ska bytas minst dagligen och kunna tvättas i 60 grader. Arbetskläder ska förvaras avskilt från privata kläder. Utöver detta ska det också vid behov finnas skyddskläder, handskar, handsprit m.m. som behövs.

Utföraren ska ha en rutin för basala hygienrutiner.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Hur smitta ska förebyggas, förhindras och vem som ansvarar för olika smittförebyggande åtgärder
Basal hygienrutiner

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.39 Rehabilitering, aktiviteter och förebyggande insatser

Regionen har ansvaret för rehabiliteringsinsatser för de som bor i ordinärt boende. Utföraren ska ha ett rehabiliterande och förebyggande arbetssätt. Den enskilde ska uppmuntras till aktivitet, stöttas och motiveras till att göra det som denne kan göra själv samt i så stor utsträckning som möjligt vara delaktig i sina vardagssysslor. Syftet är att bibehålla eller förbättra den enskildes funktionsförmåga och aktivitetsförmåga samt ge förutsättningar för en meningsfull vardag.

Kontrollpunkter
Uppföljning

3.40 Extremväder

Utföraren ska ha en handlingsplan för extremväder, exempelvis värmebölja, och vidta de åtgärder som krävs för att minimera negativa hälsoeffekter för den enskilde.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Extremväder

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.41 Dokumentation

Dokumentation ska ske i enlighet med Socialtjänstlagens bestämmelser och Socialstyrelsen föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5). Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet. Den enskilde ska hållas underrättad om de anteckningar och andra dokument som förs om denne. Dokumentationen ska föras elektroniskt i Sociala system. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för dokumentation.

Syftet med dokumentationen är att:

- göra insatserna tydliga för den enskilde och dennes företrädare
- vara ett arbetsredskap för personalen
- möjliggöra uppföljning.

Genomförandeplan
Den fasta omsorgskontakten ska med utgångspunkt från beställningen upprätta en individuellt utformad genomförandeplan tillsammans med den enskilde om hur uppdraget kommer att genomföras. Vid upprättandet av genomförandeplan ska den enskilde tillfrågas vad som är viktigt för att denne ska uppleva en god kontinuitet - se punkt 3.18 Utgångspunkt för uppdraget, inriktning, mål och åtagande. Om den enskilde så önskar ska anhörig/närstående närvara. Har den enskilde enbart trygghetslarm och inga andra insatser behöver ingen genomförandeplan upprättas. Genomförandeplanen ska inom 15 dagar från det att beställningen börjar gälla skickas elektroniskt via Sociala system till biståndshandläggaren. Genomförandeplanen ska regelbundet följas upp och utvärderas tillsammans med den enskilde.

Löpande social dokumentation
Utföraren ska föra den löpande sociala dokumentationen i ParaSoL från beställningen accepterats till att uppdraget avslutats. Dokumentationen ska vara tillräcklig, väsentlig och korrekt. Det ska vara möjligt att gå tillbaka i dokumentationen och se händelser av vikt och avvikelser i förhållande till genomförandeplanen..

Omsorgsdagboken
Genom e-tjänsten Omsorgsdagboken ska den enskilde och/eller dennes närstående om samtycke finns kunna följa hur omsorgen om den enskilde bedrivs. Den information som presenteras i e-tjänsten Omsorgsdagboken hämtas automatiskt från Sociala system.

Genom e-tjänsten Omsorgsdagboken ska den enskilde och/eller dennes närstående kunna se:

- journalanteckningar, händelser av vikt, avvikelser
- den senast godkända genomförandeplanen
- biståndsbeslut
- kontaktuppgifter
- information om hur samtycke ges, avbryts och ändras.

För att närstående eller god man ska kunna se uppgifterna måste den enskilde ge sitt samtycke till detta och att informationen får publiceras i e-tjänsten Omsorgsdagboken. Det är utföraren som informerar den enskilde och/eller dennes närstående om omsorgsdagboken och administrerar samtycke i Sociala system. När samtycke inhämtas ska den enskilde upplysas om att samtycket när som helst kan återkallas.

Samtycke om informationsutbyte
Biståndshandläggaren ansvarar för att inhämta samtycke från den enskilde om informationsutbyte mellan beställare och utförare avseende:

- information som behövs för att insatserna ska kunna utföras
- uppföljning för att säkra utförandet av insatser och att dokumentation sker enligt gällande bestämmelser.

Biståndshandläggaren skickar i samband med beställning en kopia av samtycket till utföraren.

Utlämnade av dokumentation till annan än beställaren
För utlämnande av dokumentation till annan än beställaren - exempelvis närstående, underleverantör, annan vårdgivare – krävs samtycke från den enskilde. Det är utföraren som inhämtar samtycket.

Förvaring av dokumentation under pågående insats
All dokumentation som rör den enskilde ska förvaras på ett betryggande sätt för att förhindra obehörig åtkomst, förstörelse, skada och tillgrepp.

Förvaring av dokumentation efter avslutad insats
Vid avslutad insats ska dokumentationen, inom en månad, överlämnas till beställande nämnd elektroniskt via Sociala system.

Dokumentation av utförd tid
För att den enskildes hemtjänsträkning och utförarens ersättning ska bli rätt ska utföraren rapportera utförd tid i Sociala system. Tid för ”Kom” och ”Gick” samt vilka insatser som utförts hos den enskilde ska dokumenteras elektroniskt i samband med

insatsen.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Dokumentation

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.42 Förändring av behov

Om den enskildes behov förändras i sådan grad att biståndsbeslutet kan behöva omprövas ska utföraren omgående kontakta ansvarig biståndshandläggare. Förändringen av den enskildes behov ska framgå av utförarens dokumentation. Det ingår också i utförarens uppdrag att omgående meddela biståndshandläggaren om en person som får hjälp är inlagd på sjukhus eller om denne har avlidit. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för förändring av behov.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Rapportera förändrade behov

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.43 Synpunkter och klagomål

Den enskilde ska alltid veta vart denne ska vända sig med synpunkter och klagomål. Utföraren ska arbeta systematiskt med synpunkter och klagomål. Utföraren ska när som helst under kontraktstiden kunna redovisa vilka synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits. Utföraren ska ha ett skriftligt dokumenterat system för synpunkts- och klagomålshantering.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Synpunkts- och klagomålshantering

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.44 Avvikelser

Utföraren ska arbeta systematiskt med avvikelser. Utföraren ska ha ett skriftligt dokumenterat system för hur avvikelser i verksamheten ska identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas samt hur vidtagna åtgärder ska följas upp och återföras. Verksamheten ska utvecklas utifrån vad som framkommit i sammanställning och analys över inkomna avvikelser.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Avvikelser

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.45 Lex Sarah

Utföraren ansvarar för att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt 14 kap 3 § SoL. Utföraren ska i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:5 och SOSFS 2013:16 ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras.

Information till beställande nämnd, steg 1:
När en lex Sarah-rapport inkommit till verksamheten ska beställande nämnd informeras om denna. För detta ändamål ska Steg 1 i stadens blankett ”Information om lex Sarah till beställande nämnd” användas. Informationen ska innehålla uppgifter om det rapporterade missförhållandet.

Information till beställande nämnd, steg 2:
När verksamhetens utredning av inkommen lex Sarah-rapport är klar ska verksamheten informera beställande nämnd om detta. För detta ändamål ska Steg 2 i stadens blankett ”Information om lex Sarah till beställande nämnd” användas. Informationen ska innehålla uppgift om verksamhetens ställningstagande.

Vid allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för allvarligt missförhållande ansvarar utföraren för att beställande nämnd omedelbart informeras om anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). För detta ändamål ska Steg 2 i stadens blankett ”Information om lex Sarah till beställande nämnd” användas. Utföraren ska till beställande nämnd skicka dels en kopia på anmälan till IVO, dels en kopia på den utredning som skickats till IVO med anledning av anmälan. Om utredningen inte har avslutats när anmälan till IVO lämnas in, ska utredningen lämnas in till IVO så snart den färdigställts. Kopia på utredningen ska samtidigt skickas till beställande nämnd. Informationen ska omfatta vad som framkommit under utredningen, ställningstagandet samt vidtagna och planerade åtgärder.

Blanketten (steg 1 och steg 2) finns att hämta på stadens hemsida https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Hantering av lex Sarah

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.46 Lex Maja

Personal inom hemtjänst har inom sin yrkesutövning enligt 10 kap. 20 A § offentlighets- och sekretesslagen (OSL) möjlighet att bryta sin sekretess om de i sin yrkesutövning påträffar djur som:

1. tydligt utsätts för vanvård eller misshandel, eller
2. uppenbart uppvisar symtom på sjukdom eller allvarligt skadad.

Uppgift får lämnas endast om det bedöms att bristen inte kan åtgärdas i samråd med den som håller djuret.

Anmälan görs till länsstyrelsen eller polis.

Utföraren ska ha en rutin för Lex Maja.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Lex Maja

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.47 Anmälan vid kännedom eller misstanke om att barn far illa

Utföraren ska genast anmäla till stadsdelsförvaltningen om denne i sin verksamhet får kännedom om eller misstänker att ett barn far illa. Utföraren ska en skriftlig rutin för detta.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Anmäla till stadsdelsförvaltningen vid kännedom/misstanke om att barn far illa.

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.48 När den enskilde inte öppnar dörren

Utföraren ska ha en rutin för när den enskilde inte öppnar dörren vid överenskommen tid.

Utföraren bör också upprätta en skriftlig överenskommelse med den enskilde hur en sådan situation ska hanteras. Detta för att exempelvis undvika oklarheter om kostnadsansvar för låsöppning om utföraren inte har nycklar till den enskilde.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
När den enskilde inte öppnar dörren

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.49 När den enskilde inte är hemma på överenskommen tid

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för hur utförare ska agera om den enskilde inte är hemma på överenskommen tid.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Agera när den enskilde inte är hemma

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.50 När den enskilde påträffas svårt sjuk eller skadad

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för hur utföraren ska agera om personalen i samband med en insats finner den enskilde svårt sjuk eller skadad.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Agera när den enskilde påträffas svårt sjuk eller skadad

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.51 Omvårdnad i livets slutskede

Den enskilde ska ha möjlighet att bo kvar hemma i livets slutskede med god omvårdnad och ett värdigt omhändertagande. Hänsyn ska tas till etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning. Utföraren ska ha en rutin för omvårdad i livets slutskede.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Omvårdad i livets slutskede

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.52 Dödsfall

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för hur utföraren ska agera om personalen i samband med en insats finner den enskilde avliden.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Dödsfall

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.54 Biståndsbeslut

Stockholms stad, genom dess stadsdelsnämnder, är huvudman för äldreomsorgen och ytterst ansvarig och beslutar i alla frågor som omfattar myndighetsutövning. Det är biståndshandläggaren som utreder, bedömer och fattar biståndsbeslut om hemtjänst utifrån gällande lagstiftning och riktlinjer. Av biståndsbeslutet framgår vilka insatser som den enskilde är beviljad. Biståndsbeslut är en förutsättning för beställning. Myndighetsutövning avseende enbart trygghetslarm hanteras av Stockholms Trygghetsjour.

Biståndsbeslut under icke kontorstid
Staden har en organisation för hur biståndsbeslut hanteras under icke kontorstid. Detta sker via Stockholms Trygghetsjour som har delegation från stadsdelsnämnderna att under icke kontorstid fatta tidsbegränsade biståndsbeslut enligt SoL i akuta situationer. Det kan gälla helt nya beslut eller beslut om utökade insatser.

Vid behov av utökade insatser för personer som redan är beviljade hemtjänstinsatser kontaktar alltid Stockholms Trygghetsjour den ordinarie utföraren som ska tillhandahålla den utökade hjälpen. Utföraren är skyldig att ta emot sådana uppdrag.

Staden har det yttersta ansvaret för att den enskilde får den hjälp som denne behöver. Staden förbehåller sig därför rätten att åtgärda de akuta insatserna om utföraren inte åtgärdar dem inom föreskriven tid. Kostnaden för detta debiteras utföraren.

Trygghetslarm från och med 1 juli 2025
Insatsen trygghetslarm ges från och med den 1 juli 2025 utan behovsprövning till personer som är 65 år eller äldre. Det innebär att ingen utredning görs och inget beslut fattas i det enskilda ärendet. För att ta del av insatsen krävs att den enskilde uppfyller uppsatta villkor. Stockholms Trygghetsjour kontrollerar att den enskilde uppfyller villkoren innan beställning görs till utföraren. Utföraren ska utföra insatsen trygghetslarm både om insatsen är beviljad efter behovsprövning eller om insatsen ges utan behovsprövning.

3.55 Information till den enskilde om stadens valfrihetssystem

I samband med att den enskilde beviljas bistånd i form av hemtjänst ska biståndshandläggaren informera om rätten att välja utförare av hemtjänst. Biståndshandläggaren ska vara den enskilde behjälplig med den information som krävs för att denne ska kunna göra ett aktivt val.

3.56 Personal

För att kunna ge den enskilde en god service och omvårdnad är engagerad och utbildad personal avgörande. Utföraren ska genomföra sina åtaganden med den personalstyrka och den kompetens som krävs för att uppfylla kraven avseende en god,

trygg och säker omvårdnad samt som möjliggör dokumentation, planeringsarbete, samverkan, kompetensutveckling, reflektion och diskussion.

Kompetenskrav
Nytt sätt att beräkna andelen utbildad personal - från andel utbildad personal av totalt antal personal till utförd tid hos kund av utbildad personal.

Minst 80 % av den totala utförda kundtiden per månad ska vara utförd av utbildad personal varav andelen utförd kundtid av undersköterska alltid ska uppgå till minst 30 %.

Med utbildad personal avses att:

- personalen har en vårdbiträdesutbildning om lägst 800 gymnasiepoäng utifrån nationella yrkespaketet för vårdbiträden vård och omsorg

  alternativt

- personalen har en yrkesförberedande utbildning från vård- och omsorgsprogrammet eller 1500 poäng utifrån nationella yrkespaketet för undersköterskor vård och omsorg.

För information om nationella yrkespaketet för vård- och omsorg, se https://www.skolverket.se/

Skyddad yrkestitel undersköterska, se https://legitimation.socialstyrelsen.se/skyddad-yrkestitel-for-underskoterska/information-om-skyddad-yrkestitel/. Äldre utbildningar som undersköterska exempelvis från vårdlinjen, social servicelinje eller omvårdnadsprogrammet kan godkännas. Detta under förutsättning att personalen omfattas av övergångsbestämmelserna för skyddad yrkestitel.

Vid nyanställning ska personal med relevant utbildning anställas. I undantagsfall kan personal utan relevant utbildning anställas. I dessa fall ska en individuell utbildningsplan upprättas i samband med anställningen som innebär att personalen inom ett år från anställningsdatum erhåller relevant utbildning. Kravet gäller inte vid anställning av semestervikarier och vikarier för kortare sjukfrånvaro.

Personalen ska behärska svenska i tal och skrift motsvarande svenska 1 eller svenska som andra språk 1 - 100 gymnasiepoäng

Rekrytering

Utföraren ska tillämpa en omsorgsfull rekryteringsprocess som följer god sed på arbetsmarknaden där referenstagning och kontroll av utbildningsbevis, intyg ,betyg etc. utförs. Utföraren ska ha en rutin för att vidta åtgärder mot personal som misstänks för brott mot den enskilde.

Vid nyanställning ska utföraren genomföra registerkontroll enligt följande:

- Utföraren ska säkerställa att den som erbjuds en anställning, praktikplats eller tilldelas vissa arbetsuppgifter som innebär arbete i den enskildes hem uppvisar ett registerutdrag från belastningsregistret och misstankeregistret innan anställning påbörjas. Utdraget ska vara av typen ” Arbete med äldre eller vuxna med funktionsnedsättning”. Registerutdraget som visas upp får inte vara äldre än sex månader.
- Utföraren ska kontrollera att utdraget är äkta. Läs mer på polisens hemsida om kontrolltjänst för digitala registerutdrag
- Om registerutdrag inte visas upp eller innehåller anteckningar om brottslighet ska personen inte utföra insatser i den enskildes hem.
- Registerutdrag ska uppvisas och får inte sparas. Utföraren ska kunna uppvisa dokumentation på att kontrollerna är genomförda.

Anställnings- och löneform
Grunden för en väl fungerande hemtjänst är kompetenta och engagerade medarbetare. För att uppnå detta är trygga anställningar, bra anställningsvillkor och god arbetsmiljö högt prioriterat.

Minst 80 % av den utförda tiden ska utföras av personal som är tillsvidareanställd på heltid. Anpassning görs för att börja gälla den 1 januari 2025.

Kraven på tillsvidareanställningar med heltid kommer att skärpas ytterligare i enlighet med beslut i kommunfullmäktige om att tillsvidareanställningar med heltid gäller som norm i Stockholms stad. Utföraren ska därför upprätta planer för 2025 och för 2026. Av dessa ska framgå statistik över andel utförd tid av heltidsarbetande med tillsvidareanställning samt utförarens planering för att uppfylla krav på att 90 % av den utförda tiden ska utföras av personal som är tillsvidareanställd på heltid.

Reflektionstid
Personalen ska ha schemalagd reflektionstid om minst 60 minuter per månad.

Arbetsplanering/schemaläggning
Grunden för arbetsplaneringen ska vara kontinuitet för den enskilde, se punkt 3.18 utgångspunkt för uppdraget, inriktning, mål och åtagande. Den fasta omsorgskontakten ska i så stor utsträckning som möjligt utföra de beviljade insatserna, se punkt 3.25 Fast omsorgskontakt. För att uppnå hög kontinuitet ska arbetsplaneringen utgå från grundschema och personalen arbeta teambaserat utifrån mindre geografiska områden. Personalen ska ha rimligt tid till klädbyte på lokalen (arbetskläder), förflyttning (från lokal till kund, mellan kunderna och från kund till lokal), tid för överrapportering mellan arbetspass, reflektionstid och tid för kollektivt lärande. Denna tid ska framgå på personalens scheman. Delade turer ska undvikas förutom när personalen själv uttryckligen önskar det.

Anställning av anhörigvårdare och objektanställningar
Det är inte tillåtet med anställning av anhörigvårdare eller objektanställningar i detta avtal. Med objektanställning avses att en personal enbart är anställd för att utföra insatserna hos en person.

Introduktion
Utföraren ska se till att nyanställd personal får introduktion. Det ska finnas en skriftlig rutin för introduktion av nyanställd personal. Introduktionsprogrammet ska vara anpassat till verksamheten så att nyanställd personal har förutsättningar och kompetens att utföra de arbetsinsatser/moment som ingår i arbetet.

Utbildning, fortbildning och handledning
Utföraren ska se till att personalen kontinuerligt får utbildning, fortbildning och handledning. Utföraren ska ha individuella kompetensutvecklingsplaner för personalen och en generell kompetensutvecklingsplan för verksamheten. Den generella kompetensutvecklingsplanen ska innehålla uppgifter om utbildning (både gemensamma utbildningar och individuella), omfattning, när i tid och personal som ska genomgå utbildningen.

Praktikanter, elever och studenter
En stor utmaning de kommande åren är att behålla och rekrytera den personal som behövs och att dessa har rätt kompetens. Att ta emot praktikanter, elever och studenter är ett sätt att arbeta för att främja den framtida personalförsörjningen. Utföraren ska ta emot praktikanter, elever och studenter samt aktivt och engagerat arbeta med detta.

Identifikation
Utföraren ansvarar för att anställda, och eventuella underleverantörer, alltid bär identifikation på ett sådant sätt att den är synlig för den enskilde. På identifikationen ska finnas bild och namn på den anställde, uppgift om vilken utförare denne är anställd av samt telefonnummer till utföraren.

Tystnadsplikt
Utföraren svarar för att informera personalen om lagstiftning gällande tystnadsplikt och att personalen följer den. Personalen ska underteckna förbindelse om tystnadsplikt.

Uppvisande av registerutdrag
Den som erbjuds en anställning hos utföraren ska, om arbetet innebär direkt och regelbunden kontakt med barn, visa upp ett utdrag ur det register som förs enligt lagen (1998:620) om belastningsregister. I övrigt hänvisas till lagen (2013:852) om registerkontroll av personer som ska arbeta med barn.

Muta, gåva och testamente
Enligt 10 kap 5 § Brottsbalken kan arbetstagare eller den som utövar uppdrag dömas för tagande av muta om denne tar emot gåva, löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för att utföra sitt arbete. Detta gäller också efter det att anställningen har upphört, t.ex. mottagande av förmån genom testamente.

Det ställs särskilt höga krav inom omsorgsområdet, där utrymmet för att ta emot gåvor är mycket litet, men undantagsvis kan det accepteras gåvor så som enklare blomma, kakor eller choklad. Utföraren ansvarar för att all personal är informerad om förbud att ta emot gåvor eller förmån. Utföraren ansvarar också för att vidta åtgärder om personalen bryter mot detta förbud.

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för hur personalen ska förhålla sig till gåvor och testamente.

Vid misstanke om brott
Utföraren ska ha en rutin för att vidta åtgärder mot personal som misstänks för brott mot den enskilde.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Rekrytering av personal inklusive kontroll av registerutdrag
Introduktion av nyanställda

Utbildning, fortbildning och handledning
Uppvisande av registerutdrag vid arbete som innebär direkt och regelbunden kontakt med barn
Muta, gåva och testamente
Misstanke om brott mot den enskilde

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

4 Särskilda kontraktsvillkor

För detta uppdrag finns särskilda kontraktsvillkor. Särskilda kontraktsvillkor behöver inte vara uppfyllda när ansökan skickas in utan ska uppfyllas i samband med kontraktsstart eller under kontraktstiden. Villkoren accepteras under punkt 8.1 Accept av villkor.

4.1 Lokal

Utföraren ska senast i samband med kontraktsstart ha en lokal som är anpassad för verksamheten. Det innebär bl.a. det ska finnas separata omklädesrum för män och kvinnor alternativt möjlighet att byta om enskilt. Det ska även finnas duschmöjlighet.

För att säkra bl.a. basala hygienrutiner och nyckelhantering samt ur arbetsmiljö- och miljöhänseende, ska lokalen vara belägen så att denna kan nås i rimlig tid för all personal. Med rimlig tid avses att personalen före, mellan och efter uppdrag hos den enskilde kan ta sig till lokalen inom en tid där riktvärdet är att restiden inte är mer än 30 minuter med kollektiva färdmedel (inklusive gångtid) eller 20 minuter med bil under normala trafikförhållanden. För geografiskt omfattade uppdrag kan det innebära att flera lokaler krävs. Undantag kan medges från tidsgränsen när:

- den enskilde bor långt ifrån allmänna kommunikationer
- utföraren har en särskild inriktning mot en målgrupp med någon form av sjukdomsdiagnos eller funktionsnedsättning. Vid en särskild inriktning har personalen specialkompetens och erfarenhet av att arbeta med den aktuella målgruppen. Inriktning mot målgrupper utifrån intresseområde, religion, kultur och språk räknas inte som särskild inriktning. De vanligaste typerna av demenssjukdom betecknas inte heller som särskild inriktning. Exempel på särskild inriktning är teckenspråk.

Kontrollpunkter
När utföraren anger/ändrar geografiskt område

4.2 Miljöhänsyn

Stockholm är en av de ledande miljöstäderna i Europa och arbetar strategiskt med att minska stadens påverkan på klimat och miljö. Se Stockholms stads arbete med klimat och miljö https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/. Utföraren ska i sitt miljöarbete arbeta för att minimera negativt miljöpåverkande faktorer i verksamheten samt minimering av matsvinn.

Kontaktperson i miljöfrågor
Utföraren ska senast vid driftsstart ha en kontaktperson avseende miljöfrågor.

Systematiskt miljöarbete
Utföraren ska senast 18 månader efter driftsstart ha ett system för att arbeta systematiskt med miljöfrågor så att miljöpåverkan från uppdraget minskas. Utföraren ska ha miljöprogram, miljöpolicy eller liknade. Årlig uppföljning ska göras av det egna miljöarbetet som vid begäran ska redovisas under kontraktstiden.

Kontrollpunkter
Uppföljning

4.3 Krav på fordon som används i uppdraget

Fordon
Här avses personbil och lätta transportbilar under 3 500 kg som används för uppdraget. Det omfattar även personalens egna fordon som används för uppdraget och som de erhåller bilersättning för.

Fossilfria transporter

Nytillkomna fordon till uppdraget ska vara fossilfria genom att:

- drivas med el, fordonsgas, etanol eller andra gaser än gasol med skattegrundande utsläppsvärde om högst 190 gram koldioxid per kilometer (WLTP), enligt Transportstyrelsens vägtrafikregister,
- klara Euro 6 eller bättre,
- ha dubbfria vinterhjul och
- inte är äldre än sju år räknat från det datum när fordonet först togs i trafik.

Samtliga ovanstående punkter ska uppfyllas.

Tankningskrav
Fordon som drivs med fordonsgas eller etanol ska till minst 80% tanka det förnybara bränslet (Etanol/E85 eller Fordonsgas). Totalsumman för alla fordon som används inom uppdraget ska uppfylla kravnivån för respektive år. Det innebär att olika fordon kan bidra olika mycket beroende på hur många kilometer de gått och hur stor andel förnybart drivmedel de körts på. Om utföraren beräknar mängden bränsle utifrån antal körda kilometer ska denne utgå från fordonets drivmedelsförbrukning vid blandad körning i Vägtrafikregistret.
Staden förbehåller sig rätten att begära in intyg eller kvitto på att redovisat drivmedel överensstämmer med angiven volym.

Uppgifter på fordon som används för uppdraget
I samband med avtalsstart ska utföraren fylla i en blankett över ev. fordon som används för utförandet av uppdraget. Blanketten finns på https://leverantor.stockholm/hemtjanst/.

Övergångsbestämmelser
Befintliga fordon inom uppdraget kan användas fram till 1 januari 2027. Detta under förutsättning att:

- de inte är äldre än sju år räknat från det datum när fordonet först togs i trafik
- uppfyller tidigare kontraktsvillkor avseende fordon, dnr ALD 2022/162.

Vid nyanskaffning av fordon gäller kraven under rubriken Fossilfria fordon och Tankningskrav.

Kontrollpunkter
Avtalsstart
Uppföljning

4.4 Arbets- och anställningsvillkor

Utföraren ska uppfylla särskilda arbets- och anställningsvillkor. Villkoren uppfylls genom att tillämpa:

- kollektivavtal som utföraren är bunden av
- lokalt kollektivavtal som är slutet med stöd av ett centralt kollektivavtal.

För utförare som inte har kollektivavtal ska villkoren avseende lön, semester, arbetstid och tjänstepension tillämpas utifrån följande huvudöverenskommelser inklusive bilagor:

Omsorgspersonal - Huvudöverenskommelse (HÖK) med Svenska Kommunalarbetarförbundet

Se huvudöverenskommelse: https://skr.se/skr/arbetsgivarekollektivavtal/kollektivavtal/huvudoverenskommelsehok.147.html

Avsättning till tjänstepensionen ska minst motsvara 6% av den anställdes lön årligen. Inbetalning ska göras även under föräldraledighet och sjukledighet. Intyg från pensionsförvaltare ska kunna uppvisas.

Utföraren ska säkerställa att tillämplig arbetsrättslig lagstiftning efterlevs.

Lön
Personalen ska få lön för arbetad tid, dvs från det personalen börjar sitt arbete på utförarkontoret och tills denne avslutar sin arbete på utförarkontoret exklusive rast. Lön enbart för utförd tid hos kund är inte tillåtet. Det ska finnas transparent underlag, exempelvis lönespecifikationer. Av underlaget ska det framgå månadslön/timlön, arbetade timmar, ob-ersättning, semesterersättning, eventuell avdrag som exempelvis löneförmån och skatt.

Kontrollpunkter
Uppföljning

4.5 Arbetsmiljöansvar

Utföraren ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Samordningsansvaret regleras av arbetsmiljölagen (AML). Överenskommelse om samordningsansvar ska träffas när två eller flera arbetsgivare samtidigt bedriver verksamhet på ett gemensamt arbetsställe. Detsamma gäller vid anlitande av underentreprenör. Oberoende av detta har varje arbetsgivare arbetsmiljöansvar för sina egna anställda.

Kontrollpunkter
Uppföljning

4.6 Arbetsgivaransvar

Utföraren ska anställa och ansvara för arbetstagare i egenskap av arbetsgivare och därvid beakta vid var tid gällande lagar och avtal. Utföraren svarar för löner, arbetsgivaravgifter och andra avtalsenliga och lagstadgade kostnader för sig och sina arbetstagare.

Utföraren ska inte vidta åtgärd som kan väntas medföra åsidosättande av lagar eller kollektivavtal eller annars strida mot vad som är allmänt godtaget inom utförarens verksamhetsområde. Om utföraren anlitar underleverantör ska utföraren avkräva motsvarande utfästelse av denne.

Kontrollpunkter
Uppföljning

4.7 Personalförsörjning

Utföraren ska senast tre månader efter kontraktsstart kontakta stadens arbetsmarknadsförvaltning för att ha en dialog om personalförsörjning i samband med utförandet av uppdraget samt utveckla en samverkan med arbetsmarknadsförvaltningen under löptiden för kontraktet.

Kontaktuppgifter:
Arbetsmarknadsförvaltningen
Enhet för arbetsgivare och samverkan
Telefon: 08-508 49 100
E-post: sammverkan.jobbtorg@stockholm.se

Kontrollpunkter
Uppföljning

4.8 Systematiskt arbete mot välfärdsbrott

Hemtjänsten är ett av de område som pekas ut som riskområde för välfärdsbrott. Gemensamt har vi ett ansvar för att förvalta medborgarnas skattepengar på ett sätt som gör att allmänheten känner förtroende för välfärdssystemet. Utföraren ska senast sex månader efter driftsstart ha ett system för att förebygga, förhindra och upptäcka välfärdsbrott i den egna verksamheten. Årlig uppföljning ska göras av det egna arbetet som vid begäran ska redovisas under kontraktstiden.

Se även information https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/hemtjanst/

Kontrollpunkter
Uppföljning

4.9 Revisors krav

Utföraren ska ha en godkänd revisor oavsett antal anställda, balansomsättning och nettosättning. Detta gäller från och med 6 månader efter kontraktsstart.

4.10 Meddelarfrihet

Utförarna erinras om skyldighet att följa lagen om meddelarskydd i vissa enskilda verksamheter samt lag (2021:890) om skydd för personer som rapporterar om missförhållanden.

4.11 Antidiskrimineringsklausul

§1 Utföraren förbinder sig att vid utförandet av tjänste- eller byggentreprenadkontrakt i Sverige följa vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning. Härmed avses diskrimineringslagen (2008:567), olaga diskriminering enligt 16 kap. 9 § brottsbalken (1962:700) och förbud mot missgynnande behandling enligt 16 § föräldraledighetslagen (1995:584).

§2 Utföraren är under avtalstiden förpliktigad att inom 14 dagar från det att staden begär det, skriftligen redovisa följande uppgifter och handlingar som följer av utförarens förbindelse enligt 1 §:

a) Dokumentation enligt 3 kap. 13-14 §§ diskrimineringslagen, alternativt en uppgift om antalet sysselsatta vid senaste årsskiftet till styrkande av att arbetet inte behöver dokumenteras.

b) Redovisning av aktiva åtgärder enligt 3 kap. 4-10 §§ diskrimineringslagen.

c) Sanningsförsäkran som anger om utföraren eller anställd som utföraren svarar för, vid utförandet av kontraktet, enligt lagakraftvunnen dom brutit mot en straffbestämmelse eller ett förbud enligt vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning.

Utföraren är dessutom skyldig att på stadens begäran redovisa ytterligare information som krävs för att följa upp utförarens verksamhet enligt § 1. Information ska redovisas senast en (1) vecka efter begäran av staden.

§3 Om utföraren inte inom föreskriven tid lämnar sådan information som denne är skyldig att lämna enligt § 2 eller om utföraren vid utförandet av kontraktet inte uppfyller sina skyldigheter vid varje tillfälle gällande antidiskriminerings-lagstiftning utgår vite med 10 000 kr per varje kalendervecka som påbörjas efter det att sju dagar förflutit sedan lutföraren mottagit underrättelse om överträdelsen och till det att rättelse vidtagits. Vite kan maximalt utgå med 100 000 kr per år.

§4 Om utföraren eller anställd som denne svarar för, vid utförandet av kontraktet, enligt lagakraftvunnen dom brutit mot ett förbud enligt vid varje tillfälle gällande antidiskriminerings-lagstiftning utgör detta ett väsentligt avtalsbrott som medför rätt för staden att häva kontraktet.

§5 Utföraren ska ålägga underleverantörer samma skyldigheter enligt ovan, under förutsättning att underleverantören i Sverige kommer att utföra en väsentlig del av upphandlingskontraktet.

Kontrollpunkter
Uppföljning

5 Kommersiella Villkor

De kommersiella villkoren som finns i detta avsnitt fastställer ramarna för parternas rättigheter och skyldigheter.

5.1 Kontraktstid

Kontraktstiden är tillsvidare med uppsägningsrätt. För kontraktsstart och uppsägning se punkt 2.2 Handläggningstid och punkt 5.5 Uppsägning.

5.2 Kontraktshandlingarna i inbördes rangordning

Om kontraktshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i följande ordning:

1. Tillägg till kontrakt
2. Kontrakt
3. Förfrågningsunderlag med bilagor
4. Ansökan

5.3 Ändring och tillägg

Staden kan fatta beslut om att under kontraktstiden ändra ersättning, krav på tjänst och krav på utförare. En sådan förändring meddelas skriftligt till utföraren senast sex veckor innan den träder i kraft. Om utföraren inte säger upp kontraktet inom tre veckor från informationstidspunkten betraktas det som att utföraren har accepterat förändringen.

5.4 Beställningsstopp

Ett beställningsstopp innebär att verksamheten inte är valbar.

Staden har rätt att införa beställningsstopp:

- för att utreda avvikelser eller missförhållanden från kontrakterade krav och villkor
- i avvaktan på att utföraren ska åtgärda avvikelser eller missförhållanden.

5.5 Uppsägning

Utföraren har rätt att säga upp kontraktet med tre månaders uppsägningstid. Uppsägningen ska ske skriftligt. Vill staden säga upp kontraktet ska detta ske skriftligt med sex månaders uppsägningstid.

Har utföraren fem eller färre kunder efter 24 månader kommer kontraktet att sägas upp.

5.6 Upphörande av kontrakt om utföraren inte har kunder

Om utföraren saknar uppdrag under en period av 12 månader upphör kontraktet att gälla utan uppsägning.

5.7 Upphörande av kontrakt vid avsaknad av tillstånd

Återkallas eller upphör tillståndet från IVO utgör detta grund för upphörande av kontraktet. Detsamma gäller vid beslut om verksamhetsförbud. Utföraren ska omedelbart kontakta staden i följande fall:

- vid återkallelse, upphörande av tillstånd och verksamhetsförbud
- om beslut eller dom ska eller inte ska överklagas
- om talan återkallas
- vid beslut eller dom

I följande fall ska utföraren snarast möjligt och senast inom en vecka från beslut eller dom avsluta sin verksamhet om:

- avslag på ansökan om ändring av tillstånd vinner laga kraft
- inhibition inte meddelas
- beslut eller dom inte överklagas
- talan återkallas, trots att inhibition beviljats

I undantagsfall, t.ex. om det är fråga om en omfattande verksamhet med många kunder kan tiden utsträckas till maximalt tre veckor.

I samtliga fall förbehåller sig staden rätten att avgöra när kontraktet senast ska upphöra att gälla.

5.8 Hävning av kontrakt

Vid kontraktsbrott av väsentlig betydelse äger part rätt att häva kontraktet. Hävande part är därvid berättigad till skadestånd. Staden har härutöver rätt att häva kontraktet om utföraren försätts i konkurs eller i övrigt är på sådant obestånd att utföraren inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden.

5.9 Marknadsföring och information om utföraren

Utförarens marknadsföring ska ske i enlighet med gällande marknadsföringslagstiftning. I detta ingår bl.a. att utföraren i sin marknadsföring ska följa reglerna om god marknadsföringssed med stor respekt för den enskilde och övriga utförare. Utföraren ska utforma sin marknadsföring på ett ansvarsfullt och professionellt sätt.

Utföraren får inte använda sig av aggressiv och/eller vilseledande marknadsföring, om marknadsföringen är att anse som otillbörlig. Exempel på marknadsföringsmetoder som är otillbörliga och därmed otillåtna är att göra personliga besök i den enskildes bostad och ta kontakt med den enskilde per telefon.

För insatser inom hemtjänsten tar Stockholms stad ut en avgift av kunderna. Utföraren är skyldig att följa stadens fastställda regler gällande avgifter. Detta innebär bl.a. att utföraren inte får ge kunder erbjudanden om rabatterade avgifter för hemtjänst. T.ex. är det inte tillåtet för utföraren att bekosta, vare sig hela eller delar av, den enskildes avgift för hemtjänst.

Staden informerar om utföraren på stadens webbsida under funktionen ”Hitta hemtjänst”. Utföraren ansvarar för att uppgifterna om utföraren är aktuella och förändringar under kontraktstiden ska omgående meddelas staden.

Uppgifter till ”Hitta hemtjänst” lämnas inte i ansökan. Staden kommer inhämta uppgifterna från godkända utförare innan avtalsstart.

Kontrollpunkter
Egen anmälan
Uppföljning

5.10 Underleverantör

Underleverantör kan anlitas för att utföra vissa uppgifter. För att underleverantör ska kunna anlitas under kontraktsperioden krävs att staden på förhand godkänner och får en kopia av kontraktet mellan utföraren och underleverantören. Utföraren ansvarar för att anlitad underleverantör uppfyller de relevanta krav som anges i detta förfrågningsunderlag. Utföraren ansvarar också för att informera alla berörda, inklusive den enskilde. Som underleverantör räknas även när utföraren hyr in personal från bemanningsföretag eller liknade för utförande av uppdraget. Underleverantören får i sin tur inte anlita underleverantör för uppdraget.

5.11 Ansvar

Om utföraren inte fullgör sina åtaganden och efter begäran inte inom skälig tid vidtar rättelse får staden antingen avhjälpa bristen på utförarens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen.

5.12 Ändrade ägarförhållande

Förändringar avseende ägarförhållandena hos utföraren ska skriftligen meddelas staden.

5.13 Överlåtelse av kontrakt eller uppdrag

Kontrakt får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan stadens skriftliga medgivande.

5.14 Skadeståndsskyldighet

Utföraren svarar i förhållande till stadsdelsnämnden för skadestånd, som stadsdelsnämnden p.g.a.
vållande hos utföraren eller personal som denne svarar för, kan komma att förpliktas utge till tredje man.

5.15 Försäkring

Utföraren ska teckna och under kontraktsperioden ha ansvarsförsäkring och andra erforderliga försäkringar som håller staden skadeslös vid skada.

För att styrka att ovannämnda försäkringar tecknats ska utföraren bifoga kopia på försäkringsbrev i samband med undertecknande av kontrakt och därefter vid begäran. Utföraren förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, den enskilde, anhöriga och utomstående.

5.16 Information mellan staden och utföraren

Staden och utföraren ska fortlöpande informera varandra om de förhållanden som är av betydelse för staden.

5.17 Allmänhetens rätt till insyn

Utföraren förbinder sig att inom en vecka på begäran av staden lämna över information som avses i 10 kap. 9 § kommunallagen och som gör det möjligt att ge allmänheten insyn i den verksamhet som omfattas av kontraktet och som avser områdena:

- verksamhetens kvalitet,
- avvikelser i verksamheten,
- personalen och dess villkor,
- miljö-, integrations- och jämställdhetsarbete,
- utförarens ekonomi samt
- ägarförhållanden och företrädare.

Informationen ska om inte annat avtalats lämnas i skriftlig form. Det åligger staden att i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas. Utföraren är inte skyldig att lämna information om utlämnandet strider mot lag eller annan författning eller om uppgifterna kommer att omfattas av sekretess hos staden.

5.18 Extraordinär händelser och höjd beredskap

Den i avtalet reglerade tjänsten utgör samhällsviktig verksamhet. Staden har ett lagstadgat ansvar för de i avtalet aktuella insatserna som ges enligt socialtjänstlagen, vilket innefattar skyldigheten att tillhandahålla dessa insatser med god kvalitet i alla samhällslägen. Tillgången till tjänsten måste därför säkerställas och det är av yttersta vikt att utföraren kan bedriva verksamheten i alla samhällslägen, även under sådana omständigheter som typiskt sett är att anse som force majeure.

Enligt lag om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap (2006:544), lag om totalförsvar och höjd beredskap (1992:1403) samt lag om skydd mot olyckor (2003:778), ska staden bland annat vidta de beredskapsförberedelser som behövs för verksamheten under höjd beredskap. Inom ramen för detta ansvar ingår att staden samverkar med andra aktörer för att de samhällsviktiga funktionerna ska kunna upprätthållas vid extraordinära händelser och höjd beredskap.

Utföraren ansvarar enligt detta avtal för att tjänsten utförs och verksamheten upprätthålls även vid extra ordinära händelser och höjd beredskap enligt det grundläggande syftet med avtalet men med de anpassningar som staden bestämmer efter samråd med utföraren.

Vid en extraordinär händelse eller höjd beredskap kan staden påkalla ett närmre samarbete mellan parterna. Staden kan exempelvis besluta om att använda leverantörens resurser på annat sätt än vad som följer av detta avtal. För genomförande av samhällsviktig verksamhet kan staden även besluta om att utförare, oavsett regiform, ska samarbeta med varandra och förvaltningar inom staden för att gemensamt se till att tillgängliga personalresurser och skyddsutrustning m.m. fördelas på ett lämpligt sätt.

Kontinuitetsplanering och samverkan
Utföraren ska ha en plan för hur utföraren ska kunna upprätthålla en organisation som säkerställer att tjänsten och driften av verksamheten kan fullgöras enligt detta avtal, även vid extraordinära händelser och höjd beredskap. Planen ska även omfatta en lokal krisplan med handlingsberedskap för exempelvis brand, andra svåra olyckor, pandemier, sabotage, elavbrott, nätverksbortfall och utebliven vattenförsörjning.

Planen ska efter begäran kunna redovisas och överlämnas till staden inom sex månader efter att utföraren har ingått avtal med staden. Därefter ska planen regelbundet uppdateras och redovisas för staden på begäran.

Om staden begär att planen ska uppdateras ska staden skriftligen ange vilka delar som ska uppdateras och varför. Utföraren ska efter att den mottagit sådan begäran inom 30 dagar uppdatera och redovisa planen för staden.

5.19 Force majeure

Om part på grund av myndighets åtgärd, krigshändelse, strejk, bojkott, blockad eller annan omständighet som denne inte kan råda över är förhindrad att fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal ska part, i nödvändig omfattning, vara befriad från desamma. Föreligger ovannämnda omständigheter har staden rätt att så länge de består, själv utföra utförarens åtaganden. Ersättningen till utföraren reduceras i förhållande till i vilken grad utföraren inte kan fullgöra sina åtaganden.

Vid extraordinär händelse, samt risk för eller hot om sådan händelse, och vid höjd beredskap eller annan omständighet som typiskt sett är att anse som force majeure, ska utföraren fortsätta sina åtaganden enligt detta avtal. Vid sådana situationer åligger det båda parter att verka för att verksamheten kan bedrivas enligt det grundläggande syftet med avtalet, med de anpassningar som staden bestämmer i samråd med utföraren.

Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund. Parterna ska omgående informera varandra om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

5.20 Tvist mellan staden och utförare

Tvist mellan staden och utförare i anledning av ingånget kontrakt ska avgöras av svensk allmändomstol med tillämpning av svensk rätt.

6 Ersättning, fakturering och betalningsrutiner

6.1 Ersättning

Kommunfullmäktige fastställer i samband med beslut om budget årligen (vanligen oktober/november) ersättningarna för nästkommande år.

I ersättningen ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande såsom personalkostnader, kostnader för kringtid, resor, administration, IT-kostnader, lokaler, samverkan, transporter, material, utrustning för tjänstens utförande, arbetstekniska hjälpmedel (om detta inte räknas som sådant hjälpmedel som regionen ansvarar för) m.m. Det innebär att ingen annan ersättning utgår än vad som framgår av beställningen.

Fakturan ska vara staden tillhanda senast dag sju månaden efter den månad som fakturan avser. Ersättningen ska då vara utföraren tillhanda senast den 20:e i samma månad. Detta under förutsättning av att fakturan godkänts av staden.

För aktuell ersättning och tillämpningsanvisningar för ersättningssystem i hemtjänst, se www.stockholm.se/hemtjanstutforare.

6.2 Fakturering och betalningsrutiner

Alla fakturor ställda till staden hanteras av en gemensam serviceförvaltning. Då de tjänster som staden köper av utföraren omfattas av sekretess ska fakturor och eventuella bilagor kodas. Fakturor och eventuella fakturabilagor kodas med det beslutsID som tas fram för varje beslutad insats i stadens sociala verksamhetssystem, Paraplysystemet. Namn och/eller personnummer får inte förekomma på fakturor och eventuella fakturabilagor.

En faktura ställd till stadens förvaltningar ska innehålla:

- Fakturadatum
- Unikt fakturanummer
- Beställarens namn och fakturaadress
- Referens (IKB-nummer erhålls från beställaren)
- Ert namn och Er adress
- Ert organisationsnummer eller motsvarande
- Uppgift om F-skattebevis, ange "Godkänd för F-skatt”
- Vad tjänsten avser (beslutsID för respektive beslutade insats ev. specifikation i bilaga) - När tjänsten levererades
- Betalningsvillkor, förfallodatum
- Bank- och/eller plusgiro
- Belopp
- Momsregistreringsnummer (om moms är aktuellt för tjänsten) och momssats. Hemtjänst är undantagen från moms eftersom det är att betrakta som social omsorg enligt 3 kap. 4 § Mervärdesskattelagen. Utföraren ska fakturera staden utan moms och hänvisa till 3 kap. 4 §
  Mervärdesskattelagen (1994:200).
  Vid eventuell räntefakturering ska fakturanummer för ursprungsfakturan finnas angiven.
- Ovanstående uppgifter får inte finnas i färgade fält.

Faktureringsavgift eller liknande avgift accepteras inte. Eventuell dröjsmålsränta ska utgå enligt räntelagen (1975:635)

Fakturaadress:
Stadsdelsförvaltningens namn (exempelvis Kungsholmens stadsdelsförvaltning)
Referens xxx (erhålls från beställaren)
Kund-IDxxx (xxx är förvaltningskod som erhålls från beställaren)
120 21 Stockholm

6.3 E-faktura

Stockholms stad har infört elektronisk handel i syfte att effektivisera stadens inköpsrutiner. Staden ser gärna att utföraren skickar e-faktura. Det inköpssystem som staden idag använder är Agresso. Staden tar emot e-faktura via PEPPOL i format PEPPOL BIS Billing 3.0 eller som Svefaktura 1.0 och även via vår VAN-tjänst Tieto i format Svefaktura 1.0.

Se ytterligare information leverantor.stockholm/hemtjanst

Observera att betalningsvillkoren är enligt det som anges i 6.1 och inte 30 dagar från fakturadatum som anges i informationen som nås via länken ovan.

7 Uppföljning

7.1 Uppföljning

Det är av väsentlig betydelse för staden att de utförare som staden tecknar kontrakt med fullgör sina åtagande utifrån kontraktet. Härav genomför staden olika typer av uppföljningar och kontroller såsom uppföljningar på individnivå, verksamhetsuppföljningar, inspektioner, observationer, brukarundersökningar, administrativa och ekonomiska uppföljningar, uppföljning av särskilda arbetsrättsliga villkor, uppföljningar av synpunkter och klagomål, uppföljning av avvikelser i samband med larmutryckning, olika stickprovskontroller, screening och vid behov fördjupande uppföljningar/särskilda granskningar. Årliga planeringen för uppföljning, se https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/.

Om det vid en fördjupad uppföljning/särskild granskning framkommer att det föreligger brister och att dessa brister inte endast är ringa ska utföraren ersätta staden med en fast avgift om 10 000 kr avseende kostnader för fördjupad uppföljning/särskild granskning.

Resultat från brukarundersökningar och verksamhetsuppföljningar presenteras på stadens hemsida under "Hitta hemtjänst".

Företrädare för staden såsom inspektörer, revisorer och andra tjänstemän har rätt att under kontraktstiden följa upp och kontrollera verksamheten. Utföraren förbinder sig att bereda staden tillträde och insyn i sådan utsträckning att staden kan genomföra sitt uppdrag.

Staden kan även uppdra åt fristående konsult eller dylikt att utföra uppföljning och kontroll. Utföraren förbinder sig i sådant fall att även bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan genomföra sitt uppdrag.

I uppföljning ingår även att utföraren lämnar uppgifter som efterfrågas av exempelvis Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Regioner och Statistiska Centralbyrån.

Administrativ ordning och reda
För att uppföljningar ska kunna genomföras smidigt ska utföraren ha ordning och reda, exempelvis konton för personal i Sociala system ska hållas uppdaterade samt personalens anställningsavtal, utbildningsbevis och scheman ska finnas att tillgå.

8 Accept och lämnade av ansökan

8.1 Accept och lämnade av ansökan

Härmed intygas att samtliga villkor och krav i förfrågningsunderlaget och förslag till kontrakt uppfylls och accepteras.

Som behörig firmatecknare för sökande intygas härmed även att företaget/organisationen och i företaget verksamma personer som genom att vara ägare/delägare eller genom sin befattning i företaget har att fatta beslut att företräda detta eller är utsedd att vara ansvarig för den verksamhet upphandlingen avser, inte är försatt i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud eller är föremål för ansökan om sådana åtgärder. Det försäkras också att ovan angiven personkrets inte är dömda för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom eller gjort sig skyldig till allvarliga fel i yrkesutövningen.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

Frågor
- Som behörig firmatecknare eller annan behörig företrädare för anbudslämnarens organisation intygas ovanstående.

Strukna stycken

Följande stycken ströks under förfrågansperioden.

3.20 Personal

För att kunna ge den enskilde en god service och omvårdnad är engagerad och utbildad personal avgörande. Utföraren ska genomföra sina åtaganden med den personalstyrka och den kompetens som krävs för att uppfylla kraven avseende en god, trygg och säker omvårdnad samt som möjliggör dokumentation, planeringsarbete, samverkan, kompetensutveckling, reflektion och diskussion.

Kompetenskrav
Nytt sätt att beräkna andelen utbildad personal - från andel utbildad personal av totalt antal personal till utförd tid hos kund av utbildad personal.

Minst 80 % av den totala utförda kundtiden per månad ska vara utförd av utbildad personal varav andelen utförd kundtid av undersköterska alltid ska uppgå till minst 30 %.

Med utbildad personal avses att:

- personalen har en vårdbiträdesutbildning om lägst 800 gymnasiepoäng utifrån nationella yrkespaketet för vårdbiträden vård och omsorg

  alternativt

- personalen har en yrkesförberedande utbildning från vård- och omsorgsprogrammet eller 1500 poäng utifrån nationella yrkespaketet för undersköterskor vård och omsorg.

För information om nationella yrkespaketet för vård- och omsorg, se https://www.skolverket.se/

Skyddad yrkestitel undersköterska, se https://legitimation.socialstyrelsen.se/skyddad-yrkestitel-for-underskoterska/information-om-skyddad-yrkestitel/. Äldre utbildningar som undersköterska exempelvis från vårdlinjen, social servicelinje eller omvårdnadsprogrammet kan godkännas. Detta under förutsättning att personalen omfattas av övergångsbestämmelserna för skyddad yrkestitel.

Vid nyanställning ska personal med relevant utbildning anställas. I undantagsfall kan personal utan relevant utbildning anställas. I dessa fall ska en individuell utbildningsplan upprättas i samband med anställningen som innebär att personalen inom ett år från anställningsdatum erhåller relevant utbildning. Kravet gäller inte vid anställning av semestervikarier och vikarier för kortare sjukfrånvaro.

Personalen ska behärska svenska i tal och skrift motsvarande svenska 1 eller svenska som andra språk 1 - 100 gymnasiepoäng

Rekrytering
Utföraren ska tillämpa en omsorgsfull rekryteringsprocess som följer god sed på arbetsmarknaden där referenstagning och kontroll av utbildningsbevis, intyg ,betyg etc. utförs. Utföraren ska ha en rutin för att vidta åtgärder mot personal som misstänks för brott mot den enskilde.

Anställnings- och löneform
Grunden för en väl fungerande hemtjänst är kompetenta och engagerade medarbetare. För att uppnå detta är trygga anställningar, bra anställningsvillkor och god arbetsmiljö högt prioriterat.

Minst 80 % av den utförda tiden ska utföras av personal som är tillsvidareanställd på heltid. Anpassning görs för att börja gälla den 1 januari 2025.

Kraven på tillsvidareanställningar med heltid kommer att skärpas ytterligare i enlighet med beslut i kommunfullmäktige om att tillsvidareanställningar med heltid gäller som norm i Stockholms stad. Utföraren ska därför upprätta planer för 2025 och för 2026. Av dessa ska framgå statistik över andel utförd tid av heltidsarbetande med tillsvidareanställning samt utförarens planering för att uppfylla krav på att 90 % av den utförda tiden ska utföras av personal som är tillsvidareanställd på heltid.

Reflektionstid
Personalen ska ha schemalagd reflektionstid om minst 60 minuter per månad.

Arbetsplanering/schemaläggning
Grunden för arbetsplaneringen ska vara kontinuitet för den enskilde, se punkt 3.18 utgångspunkt för uppdraget, inriktning, mål och åtagande. Den fasta omsorgskontakten ska i så stor utsträckning som möjligt utföra de beviljade insatserna, se punkt 3.25 Fast omsorgskontakt. För att uppnå hög kontinuitet ska arbetsplaneringen utgå från grundschema och personalen arbeta teambaserat utifrån mindre geografiska områden. Personalen ska ha rimligt tid till klädbyte på lokalen (arbetskläder), förflyttning (från lokal till kund, mellan kunderna och från kund till lokal), tid för överrapportering mellan arbetspass, reflektionstid och tid för kollektivt lärande. Denna tid ska framgå på personalens scheman. Delade turer ska undvikas förutom när personalen själv uttryckligen önskar det.

Anställning av anhörigvårdare och objektanställningar
Det är inte tillåtet med anställning av anhörigvårdare eller objektanställningar i detta avtal. Med objektanställning avses att en personal enbart är anställd för att utföra insatserna hos en person.

Introduktion
Utföraren ska se till att nyanställd personal får introduktion. Det ska finnas en skriftlig rutin för introduktion av nyanställd personal. Introduktionsprogrammet ska vara anpassat till verksamheten så att nyanställd personal har förutsättningar och kompetens att utföra de arbetsinsatser/moment som ingår i arbetet.

Utbildning, fortbildning och handledning
Utföraren ska se till att personalen kontinuerligt får utbildning, fortbildning och handledning. Utföraren ska ha individuella kompetensutvecklingsplaner för personalen och en generell kompetensutvecklingsplan för verksamheten. Den generella kompetensutvecklingsplanen ska innehålla uppgifter om utbildning (både gemensamma utbildningar och individuella), omfattning, när i tid och personal som ska genomgå utbildningen.

Praktikanter, elever och studenter
En stor utmaning de kommande åren är att behålla och rekrytera den personal som behövs och att dessa har rätt kompetens. Att ta emot praktikanter, elever och studenter är ett sätt att arbeta för att främja den framtida personalförsörjningen. Utföraren ska ta emot praktikanter, elever och studenter samt aktivt och engagerat arbeta med detta.

Identifikation
Utföraren ansvarar för att anställda, och eventuella underleverantörer, alltid bär identifikation på ett sådant sätt att den är synlig för den enskilde. På identifikationen ska finnas bild och namn på den anställde, uppgift om vilken utförare denne är anställd av samt telefonnummer till utföraren.

Tystnadsplikt
Utföraren svarar för att informera personalen om lagstiftning gällande tystnadsplikt och att personalen följer den. Personalen ska underteckna förbindelse om tystnadsplikt.

Uppvisande av registerutdrag
Den som erbjuds en anställning hos utföraren ska, om arbetet innebär direkt och regelbunden kontakt med barn, visa upp ett utdrag ur det register som förs enligt lagen (1998:620) om belastningsregister. I övrigt hänvisas till lagen (2013:852) om registerkontroll av personer som ska arbeta med barn.

Muta, gåva och testamente
Enligt 10 kap 5 § Brottsbalken kan arbetstagare eller den som utövar uppdrag dömas för tagande av muta om denne tar emot gåva, löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för att utföra sitt arbete. Detta gäller också efter det att anställningen har upphört, t.ex. mottagande av förmån genom testamente.

Det ställs särskilt höga krav inom omsorgsområdet, där utrymmet för att ta emot gåvor är mycket litet, men undantagsvis kan det accepteras gåvor så som enklare blomma, kakor eller choklad. Utföraren ansvarar för att all personal är informerad om förbud att ta emot gåvor eller förmån. Utföraren ansvarar också för att vidta åtgärder om personalen bryter mot detta förbud.

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för hur personalen ska förhålla sig till gåvor och testamente.

Vid misstanke om brott
Utföraren ska ha en rutin för att vidta åtgärder mot personal som misstänks för brott mot den enskilde.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Rekrytering av personal
Introduktion av nyanställda
Utbildning, fortbildning och handledning
Uppvisande av registerutdrag vid arbete som innebär direkt och regelbunden kontakt med barn
Muta, gåva och testamente

Misstanke om brott mot den enskilde

Kontrollpunkter
Ansökan
Uppföljning

3.22 Biståndsbeslut

Stockholms stad, genom dess stadsdelsnämnder, är huvudman för äldreomsorgen och ytterst ansvarig och beslutar i alla frågor som omfattar myndighetsutövning. Det är biståndshandläggaren som utreder, bedömer och fattar biståndsbeslut om hemtjänst utifrån gällande lagstiftning och riktlinjer. Av biståndsbeslutet framgår vilka insatser som den enskilde är beviljad. Biståndsbeslut är en förutsättning för beställning. Myndighetsutövning avseende enbart trygghetslarm hanteras av Stockholms Trygghetsjour.

Biståndsbeslut under icke kontorstid
Staden har en organisation för hur biståndsbeslut hanteras under icke kontorstid. Detta sker via Stockholms Trygghetsjour som har delegation från stadsdelsnämnderna att under icke kontorstid fatta tidsbegränsade biståndsbeslut enligt SoL i akuta situationer. Det kan gälla helt nya beslut eller beslut om utökade insatser.

Vid behov av utökade insatser för personer som redan är beviljade hemtjänstinsatser kontaktar alltid Stockholms Trygghetsjour den ordinarie utföraren som ska tillhandahålla den utökade hjälpen. Utföraren är skyldig att ta emot sådana uppdrag.

Staden har det yttersta ansvaret för att den enskilde får den hjälp som denne behöver. Staden förbehåller sig därför rätten att åtgärda de akuta insatserna om utföraren inte åtgärdar dem inom föreskriven tid. Kostnaden för detta debiteras utföraren.

Kommentar

Med anledning av ny socialtjänstlag från den 1 juli 2025 har stycket reviderats och ersatts med punkt 3.54. Biståndsbeslut

3.23 Information till den enskilde om stadens valfrihetssystem

I samband med att den enskilde beviljas bistånd i form av hemtjänst ska biståndshandläggaren informera om rätten att välja utförare av hemtjänst. Biståndshandläggaren ska vara den enskilde behjälplig med den information som krävs för att denne ska kunna göra ett aktivt val.

Kommentar

Togs bort av misstag inga ändringar. Ny punkt är 3.55.

3.53 Biståndsbeslut

Stockholms stad, genom dess stadsdelsnämnder, är huvudman för äldreomsorgen och ytterst ansvarig och beslutar i alla frågor som omfattar myndighetsutövning. Det är biståndshandläggaren som utreder, bedömer och fattar biståndsbeslut om hemtjänst utifrån gällande lagstiftning och riktlinjer. Av biståndsbeslutet framgår vilka insatser som den enskilde är beviljad. Biståndsbeslut är en förutsättning för beställning. Myndighetsutövning avseende enbart trygghetslarm hanteras av Stockholms Trygghetsjour.

Biståndsbeslut under icke kontorstid
Staden har en organisation för hur biståndsbeslut hanteras under icke kontorstid. Detta sker via Stockholms Trygghetsjour som har delegation från stadsdelsnämnderna att under icke kontorstid fatta tidsbegränsade biståndsbeslut enligt SoL i akuta situationer. Det kan gälla helt nya beslut eller beslut om utökade insatser.

Vid behov av utökade insatser för personer som redan är beviljade hemtjänstinsatser kontaktar alltid Stockholms Trygghetsjour den ordinarie utföraren som ska tillhandahålla den utökade hjälpen. Utföraren är skyldig att ta emot sådana uppdrag.

Staden har det yttersta ansvaret för att den enskilde får den hjälp som denne behöver. Staden förbehåller sig därför rätten att åtgärda de akuta insatserna om utföraren inte åtgärdar dem inom föreskriven tid. Kostnaden för detta debiteras utföraren.