



Hemtjänst - Stockholms Stad

ANBUDESINBJUDAN

Dnr: ALD 2022/162



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 Hemtjänst - Stockholms stad

1.1 Allmän orientering

1.1.1 Upphandlingsform

1.1.2 Upphandlande myndighet

1.1.3 Kontraktstid

1.1.4 Syfte med upphandlingen

1.1.5 Uppdragets omfattning

1.1.6 Målgrupp

1.1.7 Särskild inriktning

1.1.8 Nationella minoriteter

1.1.9 Befolkningsunderlag och behovsanalys

1.1.10 Geografiskt område

1.1.11 Kapacitetstak

1.1.12 Skyldighet att ta emot uppdrag

1.1.13 Tilläggstjänster

1.1.14 Byte av utförare

1.1.16 Avgifter

1.2 Administrativa krav

1.2.1 Informationsmöte

1.2.2 Handläggningstid

1.2.3 Elektronisk ansökan

1.2.4 Information, frågor och svar

1.2.5 Ansökans utformning

1.2.6 Originalhandlingar

1.2.7 Ansökans giltighet

1.2.8 Handläggning av ansökan

1.2.9 Rättelse av fel, förtydligande och komplettering

1.2.10 För godkännande

1.2.11 Underrättelse om beslut och kontrakt

1.2.12 Begäran om sekretess

1.3 Krav på utföraren och kvalitet

1.3.1 Tillstånd

1.3.2 Omständigheter som kan medföra uteslutning

1.3.3 Förtroende

1.3.4 Registrering

1.3.5 Ägarförhållande

1.3.6 Stadens egen erfarenhet

1.3.7 Kvalitetsledningssystem

1.3.9 Skatter och avgifter m.m

1.3.10 IT-system

1.3.11 Personuppgiftsansvar

1.3.12 Ansvarig för den dagliga driften

1.3.13 Arbetsledning

1.3.14 Möten, utbildningar och seminarium

1.3.15 Lagar m.m.

1.3.16 Utgångspunkt för uppdraget, inriktning, mål och åtagande

1.3.17 Verksamhetens innehåll

1.3.18 Synpunkter och klagomål

1.3.19 Avvikelser

1.3.20 Lex Sarah

1.3.21 Samverkan och informationsöverföring

1.3.22 Tryggt mottagande i hemmet

1.3.23 Personal



- 1.3.24 Specialiserade hemtjänstgrupper med inriktning mot personer med demenssjukdom eller kognitiv svikt - demensteam
- 1.3.25 Biståndsbeslut
- 1.3.26 Information till den enskilde om stadens valfrihetssystem
- 1.3.27 Beställning och påbörja uppdrag
- 1.3.28 Kontaktmannaskap
- 1.3.29 Dokumentation
- 1.3.30 Förändring av behov
- 1.3.31 Mat och måltider
- 1.3.32 Hörselomsorg
- 1.3.33 Rehabilitering, aktiviteter och förebyggande insatser
- 1.3.34 Hälso- och sjukvård
- 1.3.35 Basala hygienrutiner
- 1.3.36 Trygghetslarm
- 1.3.37 Extremväder
- 1.3.38 Brandprevention
- 1.3.39 Uppmärksamma hot och våld
- 1.3.40 Anmälan vid kännedom eller misstanke om att barn far illa
- 1.3.41 Nyckelhantering
- 1.3.42 Hantering av privata medel
- 1.3.43 Muta, gåva och testamente
- 1.3.44 När den enskilde inte öppnar dörren
- 1.3.45 När den enskilde inte är hemma på överenskommen tid
- 1.3.46 När den enskilde är svårt sjuk
- 1.3.47 Omvårdnad i livets slutskede
- 1.3.48 Vid dödsfall
- 1.4 Särskilda kontraktsvillkor
 - 1.4.1 Miljöhänsyn
 - 1.4.2 Lokal
 - 1.4.3 Krav på fordon som används i uppdraget
 - 1.4.4 Arbets- och anställningsvillkor
 - 1.4.5 Arbetsmiljöansvar
 - 1.4.6 Arbetsgivaransvar
 - 1.4.7 Personalförsörjning
 - 1.4.8 Meddelarfrihet
 - 1.4.9 Antidiskrimineringsklausul
- 1.5 Kommersiella villkor
 - 1.5.1 Kontraktshandlingarna i inbördes rangordning
 - 1.5.2 Ändring och tillägg
 - 1.5.3 Uppsägning
 - 1.5.4 Upphörande av kontrakt om utföraren inte har kunder
 - 1.5.5 Upphörande av kontrakt vid avsaknad av tillstånd
 - 1.5.6 Hävning av kontrakt
 - 1.5.7 Marknadsföring och information om utföraren
 - 1.5.8 Ansvar
 - 1.5.9 Underleverantör
 - 1.5.10 Ändrade ägarförhållande
 - 1.5.11 Överlåtelse av kontrakt eller uppdrag
 - 1.5.12 Skadeståndsskyldighet
 - 1.5.13 Försäkring
 - 1.5.14 Information mellan staden och utföraren
 - 1.5.15 Allmänhetens rätt till insyn
 - 1.5.16 Extraordinär händelse
 - 1.5.17 Force majeure
 - 1.5.18 Tvist mellan staden och utförare
- 1.6 Ersättning och betalningsrutiner



- 1.6.1 Ersättning**
- 1.6.2 Möjlighet till förskottsbetalning för nya utförare**
- 1.6.3 Fakturering och betalningsrutiner**
 - 1.6.3.1 E-faktura**
- 1.7 Uppföljning**
- 1.8 Accept och lämnade av ansökan**
 - 1.8.2 Ekonomisk och finansiell ställning**
 - 1.8.3 Ickeval**



1 Hemtjänst - Stockholms stad

Punkter som gäller under kontraktstiden

Samtliga punkter i detta dokument utgör också kontraktsvillkor förutom:

1.1.1 - 1.1.2

1.2.1 - 1.2.5

1.2.7-1.2.12

1.8

1.1 Allmän orientering

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

1.1.1 Upphandlingsform

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

1.1.2 Upphandlande myndighet

Upphandlande myndighet är Stockholms stad genom dess äldrenämnd - organisationsnummer 2120000142. För information om Stockholms stad besök start.stockholm.

1.1.3 Kontraktstid

Kontraktstiden är tillsvidare med uppsägningsrätt. För kontraktstart och uppsägning se punkt 1.2.2 Handläggningstid och punkt 1.5.3 Uppsägning.

1.1.4 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).

1.1.5 Uppdragets omfattning

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

1.1.6 Målgrupp

Personer, oavsett ålder som har biståndsbeslut om hemtjänstinsatser.

1.1.7 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.



1.1.8 Nationella minoriteter

Sverige har fem nationella minoriteter som bl.a. har rätt till äldreomsorg på sitt språk - sverigefinnar, tornedalingar, samer, judar och romer. Stockholms stad 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.

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

1.1.9 Befolkningsunderlag och behovsanalys

Se <https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/>

1.1.10 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. Se även punkt 1.4.2 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.

1.1.11 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.

1.1.12 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.

1.1.13 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.



1.1.14 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 utförarybytet rum närmast följande vardag. Utförarybyte sker under dagtid mellan 08:00 och 16:00.

1.1.16 Avgifter

Utföraren får inte ta ut avgift av den enskilde för åtaganden och skyldigheter som omfattas av detta kontrakt. Se även under punkt 1.5.7 Marknadsföring och information om utföraren.

Avgifter för tilläggstjänster faktureras av utföraren direkt till den enskilde.

1.2 Administrativa krav

I detta avsnitt följer de formella kraven för upphandlingen.

1.2.1 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/>

1.2.2 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.

Dessa handläggningstider gäller under förutsättning att ansökan är komplett. Ansökningar som inte är kompletta ligger kvar till nästa handläggningsperiod.



1.2.3 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/eLite>. 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.

1.2.4 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.

1.2.5 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.

1.2.6 Originalhandlingar

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.

1.2.7 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.



1.2.8 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 1.3.7 Kvalitetsledningssystem.

1.2.9 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.

1.2.10 För godkännande

Samtliga ska-krav i förfrågningsunderlaget måste vara uppfyllda för att ansökan ska kunna godkännas.

1.2.11 Underrättelse om beslut och kontrakt

För att tilldelas kontrakt krävs att samtliga villkor uppfylls.

Beslut fattas av förvaltningschefen 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.

1.2.12 Begäran om sekretess

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 en motivering till 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:	

1.3 Krav på utföraren och kvalitet

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



1.3.1 Tillstånd

Det krävs tillstånd för att bedriva hemtjänst – se 7 kapitlet 1 § socialtjänstlagen (SoL). Tillstånd utfärdas av Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO). Till ansökan ska bifogas aktuellt tillstånd.

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

Övergångsbestämmelser

För utförare som bedrivit hemtjänstverksamhet i staden innan tillståndskrav trädde i kraft - och som hos IVO har ansökt om tillstånd senast den 1 mars 2019 - får fortsätta att bedriva verksamheten vidare tills slutligt beslut vunnit laga kraft.

Se även under punkt 1.5.5 Upphörande av kontakt vid avsaknad av tillstånd.

Punkten utgör även avtalsinnehåll under kontraktstiden.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

Frågor
- Frågan besvaras av samtliga. Till ansökan bifogas aktuellt tillstånd att bedriva hemtjänst från Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

1.3.2 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 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 4 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, exempelvis hemtjänst, dagverksamhet och/eller särskilt boende.

Punkten utgör även avtalsinnehåll under kontraktstiden.

Kontrollpunkter

Vid ansökan

Uppföljning

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	



1.3.3 Förtroende

Har företrädare för utföraren 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

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

1.3.4 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.

1.3.5 Ägarförhållande

Staden kan när det finns anledning till det begära in uppgifter rörande ägarförhållanden.

Kontrollpunkter

På begäran vid ansökan

Uppföljning



1.3.6 Stadens egen erfarenhet

Staden kommer att använda egen erfarenhet från motsvarande uppdrag som utföraren genomfört åt staden under de tre senaste åren från ansökningstillfället. Vad som avses med motsvarande uppdrag, se under punkt 1.3.2. 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 1.3.16. Staden kommer därför ha ett särskilt fokus på detta krav.

Kontrollpunkter

Vid ansökan

Uppföljning

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

1.3.7 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 1.3 Krav på utföraren och kvalitet framgår de rutiner som ska ingå i utförarens kvalitetsledningssystem. Se exempelvis punkt 1.3.219 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 1.2.8 Handläggning av ansökan.

Kontrollpunkter

Vid ansökan

Uppföljning

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

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



1.3.9 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 utföraren behöver inte bifoga några dokument. Utföraren 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



1.3.10 IT-system

Staden har ett IT-system - Sociala system - för hantering av ärenden, avgifter, kvalitetssäkring, ekonomiska transaktioner, samverkan mellan olika yrkeskategorier och informationsöverföring. Sociala system består av flera delar - Paraplysystemet, ParaSoL, ParaGå Webb och ParaGå.

Utföraren ska i Sociala system ta emot och acceptera beställningar, upprätta genomförandeplaner, rapportera utförd tid och föra löpande social dokumentation.

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](https://www.stockholm.se/leverantor/hemtjanst) Mobilerna ska utföraren registrera in i stadens MDM-verktyg Mobile Iron. Likaså ska programvaran (appen) för ParaGå laddas ner i mobiltelefonen.

Personalen ska tidsrapportera och dokumentera i mobilerna i enlighet med stadens "Tillämpningsanvisningar för ersättnings- och tidsregistreringssystem i hemtjänst", se [leverantor.stockholm/hemtjanst](https://www.stockholm.se/leverantor/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](https://www.stockholm.se/leverantor/hemtjanst). Likaså att leverantören av det externa systemet följer de tidsplaner för certifiering och för nya releaser som staden tillämpar.

Kontrollpunkter

Uppföljning



1.3.11 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 stadens berörda nämnder. För detta ändamål ska endast stadens avtalsförlaga användas, se leverantor.stockholm/hemtjanst/.

Kontrollpunkter

Uppföljning

1.3.12 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
- vid begäran 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 före 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.

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.



1.3.13 Arbetsledning

Utföraren ska säkerställa 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

1.3.14 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

1.3.15 Lagar m.m.

Lagar m.m.

Utföraren ansvarar för att uppdraget utförs i enlighet med de mål och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen, offentlighets- och sekretesslagen, arbetsmiljölagen samt alla andra vid varje tillfälle tillämpliga lagar och förordningar. Vidare ska verksamheten bedrivas i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter.

Kontrollpunkter

Uppföljning

1.3.16 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 [leverantorer.stockholm/aldreomsorg](https://www.stockholm.se/leverantorer/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. Samverkan mellan den enskilde och personal ska bygga på kontaktmannaskap.

Service och omvårdnad 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 överenskommit 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.

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



1.3.17 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 jämföras 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, utträta 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](https://www.stockholm.se/leverantor/aldreomsorg).

Kontrollpunkter

Uppföljning

1.3.18 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

1.3.19 Avvikelse

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

Avvikelse

Kontrollpunkter

Ansökan

Uppföljning



1.3.20 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



1.3.21 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)

När den enskilde behöver insatser både från hälso- och sjukvården och hemtjänst och ett samordningsbehov finns ska en SIP erbjudas till den enskilde. 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 initieras 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

1.3.22 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.

1.3.23 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 oavsett anställningsform

Kompetenskravet är en höjning av tidigare krav och därmed har utföraren fram till den 1 januari 2024 på sig att kompetensutveckla befintlig personal.

Minst 80 % av personalen ska vara utbildad varav:

- minst 50 % av personalen ska ha vårdbiträdesutbildning om lägst 800 gymnasiepoäng utifrån nationella yrkespaketet för vårdbiträden vård och omsorg

och



- minst 30 % av personalen ska ha yrkesförberedande utbildning från vård- och omsorgsprogrammet eller 1500 poäng utifrån nationella yrkespaketet för undersköterskor vård och omsorg. Äldre utbildningar som undersköterska exempelvis från vårdlinjen, social servicelinje eller omvårdnadsprogrammet godkänns.

Andelen undersköterskor ska alltid vara minst 30 %. Är andelen undersköterskor högre än 30 % kan andelen vårdbiträden vara mindre än 50 %. Totala andelen utbildad personal ska dock vara minst 80 %.

Utföraren ska upprätta utbildningsplaner för 2022 och för 2023. Av dessa ska framgå utförarens planering för att uppfylla ovanstående kompetenskrav.

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

Vid nyanställning ska personal med relevant utbildning anställas. Det innebär att andelen utbildad personal successivt kommer att öka. 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 ha en rutin för rekrytering av ny personal för att uppfylla kravet om relevant utbildning och för att undvika att personalbrist uppstår. Utföraren ska tillämpa en rekryteringsprocess som följer god sed på arbetsmarknaden där referenstagning och kontroll av utbildningsbevis, intyg, betyg etc utförs.

Anställning

Utföraren ska arbeta aktivt för att behålla personal inom verksamheten och därmed ge förutsättningar för personalkontinuitet. För att öka kontinuiteten ska personalen i möjligaste mån erbjudas tillsvidareanställning med heltid. Anställning av timavlönade ska, utöver vad som krävs för att täcka upp vid ordinarie personals frånvaro, undvikas.

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 1.3.16 utgångspunkt för uppdraget, inriktning, mål och åtagande. Kontaktmannen ska i så stor utsträckning som möjligt utföra de beviljade insatserna, se punkt 1.3.28 Kontaktmannaskap. För att uppnå hög kontinuitet ska arbetsplaneringen utgå från grundschema och personalen arbeta teambaserat utifrån mindre geografiska områden. Personalen ska ha rimligt tid till förflyttning (från lokal till kund, mellan kunderna och från kund till lokal), tid för överslag mellan arbetspass, reflektionstid och tid för kollektivt lärande. 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. Utföraren ska ha rutiner för att introducera ny personal på ett bra och säkert sätt i verksamheten så att kontinuitet och kvalitet kan säkerställas.

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.

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.

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.

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

Utbildningsplan för 2022 och för 2023

Rekrytering av personal

Introduktion av nyanställda

Utbildning, fortbildning och handledning

Uppvisande av registerutdrag vid arbete som innebär direkt och regelbunden kontakt med barn

Misstanke om brott mot den enskilde

Kontrollpunkter

Ansökan

Uppföljning

1.3.24 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
- Fr.o.m. den 1 januari 2022 ska personalen som ingår i den specialiserade 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/gruppleddare 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 samtliga 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 1.5.7 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



1.3.25 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.

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.

1.3.26 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.

1.3.27 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 kontaktmannen skriver en genomförandeplan - se punkt 1.3.29 Dokumentation underrubrik Genomförandeplan - som ska stämmas av mot beställningen och läggas in i ParaSoL. 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



1.3.28 Kontaktmannaskap

Utföraren ska utse en kontaktman för den enskilde. Den enskilde ska informeras om hur denne kommer i kontakt med sin kontaktman. Kontaktmannen ska genom regelbundna kontakter med den enskilde, anhöriga och eventuell god man skaffa sig goda kunskaper om den enskildes vardagsliv, behov av service, omvårdnad och önskemål.

Kontaktmannen ska:

- i så stor utsträckning som möjligt utföra de beviljade insatserna och är även vid behov ansvarig för planering av insatser
- ansvara för den dokumentation som finns om den enskilde, vilken ska innehålla relevanta uppgifter om den enskildes liv, önskemål m.m.
- ansvara för att dokumentationen är uppdaterad och korrekt
- vid behov informera ansvarig chef om förändringar av den enskildes behov.

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

För enskilda som enbart har hjälp med städning och andra servicetjänster, exempelvis matleverans, kan arbetsledaren fungera som kontaktman.

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för vad som ingår i kontaktmannens uppdrag.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

Kontaktmannaskap

Kontrollpunkter

Ansökan

Uppföljning

1.3.29 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 Para SoL. 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

Kontaktmannen 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 1.3.16 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.

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.



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

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

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 ParaSoL.

Dokumentation av utförd tid

För att den enskildes hemtjänsträkning och utförarens ersättning ska bli rätt ska utföraren rapportera utförd tid i ParaGå. 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

1.3.30 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



1.3.31 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 näringstätta 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, vidare rapporteras till primärvården.

Matlagning

Personalen ska ha baskunskaper i matlagning för att kunna tillaga enkla och aptitliga måltider utifrån den enskildes behov samt följa Livsmedelsverkets rekommendationer "Bra måltider i äldreomsorgen". Den enskilde avgör dock själv vad denne vill äta.

Leverans av matlådor från eget tillagningskök eller underleverantör

Leverantören av matlådor ska följa Livsmedelsverkets rekommendationer "Bra måltider i äldreomsorgen". Matens innehåll ska följa nordiska näringsrekommendationerna (NNR 2012).

Matlådan ska innehålla 25-30 % 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/registeralivsmedelsanlaggning/](https://tillstand.stockholm/tillstand-regler-och-tillsyn/servering-av-mat/registeralivsmedelsanlaggning/)

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

1.3.32 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

1.3.33 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



1.3.34 Hälso- och sjukvård

Regionen ansvarar för hälso- och sjukvård i hemmet. Utförarens personal får utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter om dessa är delegerade från 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 läkemedelshantering från den enskilde är apoteksbesök för dem som är inskrivna i hemsjukvården hälso- och sjukvårdens ansvar.

Egenvård

Om den enskilde själv tar ansvar men behöver praktisk hjälp med sina läkemedel kan personalen hjälpa till med att t.ex. öppna medicinburkar. Insatserna betraktas då som egenvård och kan ingå i beslutet om biståndsinsatser. Även andra hälso- och sjukvårdsuppgifter kan utföras som egenvård. Det är den ansvarige legitimerade yrkesutövaren inom hälso- och sjukvården som bedömer om en hälso- och sjukvårdsuppgift kan utföras som egenvård efter samråd med den enskilde. För dessa uppgifter kan insats beviljas av biståndshandläggare i form av hjälp med egenvård. Planering av egenvård ska vara dokumenterad av den legitimerade yrkesutövaren efter samtycke med den enskilde. I dokumentet ska det bl.a. framgå vilka åtgärder som bedömts 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 eller om frågor uppstår i samband med egenvården.

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

1.3.35 Basala hygienrutiner

Utföraren ansvarar för att personalen har kunskap om basala hygienrutiner och smittskydd. För att förebygga smittspridning ska tillämpliga rutiner, som utarbetas av Vårdhygien Stockholms län, följas. Dokument kan laddas ner från på <https://vardgivarguiden.se/kunskapsstod/vardhygien/>.

I övrigt hänvisas även till Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien inom hälso- och sjukvården m.m. (SOSFS 2015:10) som ska följas.

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 ansvarar för att personalen får kontinuerlig utbildning i basala hygienrutiner. Utföraren ska ha basala hygienrutiner.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

Basal hygienrutiner

Kontrollpunkter

Ansökan
Uppföljning



1.3.36 Trygghetslarm

Trygghetslarmen är kopplade till Stockholms Trygghetsjourns larmcentral som är stadens egen larmcentral.

Larmmottagningen svarar för mottagande av larmanrop och kontaktar vid behov den enskildes utförare enligt den åtgärdskedja som utföraren meddelat larmcentralen.

Larmcentralen ansvarar för installation och service av trygghetslarm. Utföraren ska vara den enskilde behjälplig med att testa trygghetslarmets funktionalitet en gång varje månad i de fall den enskilde inte använt sitt trygghetslarm.

Utföraren ansvarar för uttryckning och åtgärder av larmanrop dygnet runt. Utförarens åtgärdskedja måste därför fungera dygnet runt för de kunder som utföraren ansvarar för, när en uttryckning efter larmanrop behövs. Åtgärdskedjan bör innehålla alternativa telefonnummer, för att kontakt alltid ska uppnås. Det är utförarens ansvar att alltid hålla åtgärdskedjan uppdaterad med aktuella telefonnummer.

Utföraren ska säkerställa att det går att komma in i den enskildes bostad vid larmanrop samt nycklar till den enskilde. När utföraren har fått en komplett nyckeluppsättning - portnyckel/nyckelbricka, patentlåsnyckel och polislåsnyckel, dvs. de nycklar som behövs för att komma in i bostaden - kontaktas larmcentralen, som bokar in tid med den enskilde för installation av trygghetslarmet.

För att den enskilde ska få skyndsam hjälp ska inställelsetiden uppgå till högst 30 minuter. Personalen ska ha god lokalkännedom i områden där uppdrag utförs.

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.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

Test av larm
Åtgärdskedja larm

Kontrollpunkter

Ansökan
Uppföljning

1.3.37 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

1.3.38 Brandprevention

Stadens rekommendation är att utföraren arbetar förebyggande för att undvika bostadsbränder. Staden har tillsammans med Storstockholms brandförsvaret tagit fram rekommendationer och rutiner för ökad brandprevention. Dessutom har staden tagit fram ett interaktivt utbildningsmaterial - en handbok och en checklista. Detta material kan användas som stöd då personalen ska informera den enskilde om risker och vilka åtgärder som kan vidtas för att undvika bostadsbränder.



1.3.39 Uppmärksamma hot och våld

Utföraren ska vara uppmärksam på om den enskilde kan vara utsatt för och/eller utsätta andra för hot, våld och eller försummelse. Personalen ska ha kunskap om bemötande och förhållningssätt för dessa situationer samt kännedom om vilket stöd och skydd som finns. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för att uppmärksamma hot, våld och/eller försummelse i nära relationer.

Staden har ett program mot våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck, se <https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/>

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

Uppmärksamma hot, våld och/eller försummelse

Kontrollpunkter

Ansökan

Uppföljning

1.3.40 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 ha 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

1.3.41 Nyckelhantering

Nycklar till den enskildes bostad ska förvaras under säkra förhållanden i särskilda låsta nyckelskåp. Förlust av 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. Utföraren ska ha skriftlig rutin för nyckelhantering som omfattar kvittering av nycklar från kund, kodning av nycklar, förvaring, in- och utkvittering av nycklar och återkvittering av nycklar till kund. Nycklar får inte kvitteras mellan utförare, exempelvis vid utförarbyte.

Staden inför Smarta Lås inom hemtjänsten under de närmaste åren. Utföraren ska avsätta de resurser som krävs för införandet av anvisad låslösning och följa de rutiner och riktlinjer som staden tar fram.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

Nyckelhantering

Kontrollpunkter

Ansökan

Uppföljning

1.3.42 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



1.3.43 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.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

Muta, gåva och testamente

Kontrollpunkter

Ansökan

Uppföljning

1.3.44 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

1.3.45 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

1.3.46 När den enskilde är svårt sjuk

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

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

Agera när den enskilde är svårt sjuk

Kontrollpunkter

Ansökan

Uppföljning



1.3.47 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 omvårdnad i livets slutskede.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

Omvårdnad i livets slutskede

Kontrollpunkter

Ansökan

Uppföljning

1.3.48 Vid 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

1.4 Särskilda kontraktsvillkor

För detta uppdrag finns särskilda kontraktsvillkor. Särskilda kontraktsvillkor behöver inte vara uppfyllda när ansökan skickas in utan ska uppfyllas i samband med kontraktstart eller under kontraktstiden. Villkoren accepteras under punkt 1.8 Accept och lämnade av ansökan.

1.4.1 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



1.4.2 Lokal

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

För att säkra bl.a. basala hygienrutiner och nyckelhantering samt ur arbetsmiljö- och miljöhänsen, 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 Uppföljning

1.4.3 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.

Åldersgräns

Samtliga fordon som används inom detta uppdrag får inte vara äldre än sex år räknat från det datum när fordonet först togs i trafik.

Nyanskaffning av fordon

Vid nyanskaffning av fordon ska fordonet:

- uppfylla kriterierna för klimatbonusbilar enligt 5 § i förordning (2017:1334) om klimatbonusbilar eller
- drivas med 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.

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/>

Kontrollpunkter

Avtalsstart

Uppföljning



1.4.4 Arbets- och anställningsvillkor

Staden strävar efter att så långt det är möjligt och ändamålsenligt ställa krav som bidrar till goda arbets- och anställningsvillkor. Stadens utförare ska inte få konkurrensfördelar genom att tillämpa undermåliga arbets- och anställningsvillkor.

Utföraren ska vid avtalets utförande iaktta särskilda arbets- och anställningsvillkor gentemot sin personal. Villkoren utgår från delar av det centrala kollektivavtalet i branschen mellan Svenska Kommunalarbetareförbundet å ena sidan, samt Sveriges Kommuner och Regioner och Arbetsgivarförbundet Pacta å den andra – Huvudöverenskommelse om lön och allmänna anställningsvillkor samt rekommendation om lokalt kollektivavtal m.m. – HÖK .

Genom att ställa särskilda kontraktsvillkor avseende arbets- och anställningsvillkor i nivå med ett av de centrala kollektivavtal som gäller inom den aktuella branschen vill staden säkerställa schysta arbets- och anställningsvillkor och undvika s.k. "social dumpning". Inte heller ska stadens utförare uppnå konkurrensfördelar genom exempelvis oseriös verksamhet.

Staden har valt att utgå från ovan nämnda kollektivavtal med anledning av att detta kollektivavtal omfattar flest medarbetare i riket samt att såväl offentliga som privata arbetsgivare kan vara bundna av kollektivavtalet.

Särskilda kontraktsvillkor avseende arbets- och anställningsvillkor, se leverantor.stockholm/hemtjanst.

Kontrollpunkter

Uppföljning

1.4.5 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 anlåtande av underentreprenör. Oberoende av detta har varje arbetsgivare arbetsmiljöansvar för sina egna anställda.

Kontrollpunkter

Uppföljning

1.4.6 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 godtagget inom utförarens verksamhetsområde. Om utföraren anlitar underleverantör ska utföraren avkräva motsvarande utfästelse av denne.

Kontrollpunkter

Uppföljning

1.4.7 Personalförsörjning

Utföraren ska senast tre månader efter kontraktstart 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 extern arbetsgivarverkan (EfAS).

Telefon: 08-508 49 100

E-post: efas@stockholm.se

Kontrollpunkter

Uppföljning



1.4.8 Meddelarfrihet

Utförarna erinras om skyldighet att följa lagen om meddelarskydd i vissa enskilda verksamheter samt lag (2016:749) om särskilt skydd mot repressalier för arbetstagare som slår larm om allvarliga missförhållanden.

Kontrollpunkter

Uppföljning

1.4.9 Antidiskrimineringsklausul

§1 Utföraren förbinder sig att vid utförandet av tjänste- eller byggtreprenadkontrakt 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 antidiskrimineringslagstiftning utgår vite med 10 000 kr per varje kalendervecka som påbörjas efter det att sju dagar förflutit sedan utföraren 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 antidiskrimineringslagstiftning 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

1.5 Kommersiella villkor

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

1.5.1 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



1.5.2 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.

1.5.3 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.

1.5.4 Upphörande av kontrakt om utföraren inte har kunder

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

1.5.5 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.

För utförare som omfattas av övergångsbestämmelser

Beviljas inte utförare tillstånd utgör detta grund för upphörande av kontraktet.

Utföraren ska omedelbart kontakta staden i följande fall:

- om ansökan eller talan återkallas
- vid beslut eller dom

Utföraren ska snarast möjligt meddela staden om utföraren ska eller inte ska överklaga beslut eller dom.

Om ansökan eller talan återkallas

Utföraren ska inom tre veckor från den dag då denne fick del av beslut avsluta sin verksamhet. När beslut vunnit laga kraft upphör kontraktet att gälla omedelbart och automatiskt.

När utföraren inte överklagar beslut eller dom

Utföraren ska inom tre veckor från den dag då denne fick del av beslut eller dom avsluta sin verksamhet. När beslut eller dom vunnit laga kraft upphör kontraktet att gälla omedelbart och automatiskt.

När utföraren överklagar beslut eller dom

Utföraren ska snarast möjligt och senast inom en vecka från att slutligt beslut vunnit laga kraft avsluta sin verksamhet. I undantagsfall, t.ex. om det är fråga om en omfattande verksamhet med många kunder kan tiden utsträckas till maximalt tre veckor. Staden förbehåller sig rätten att avgöra när kontraktet senast ska upphöra att gälla.



1.5.6 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.

1.5.7 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
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

1.5.8 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.

1.5.9 Underleverantör

Underleverantör kan anlitas för att utföra vissa uppgifter. För att underleverantör ska kunna anlitas under kontraktperioden krävs att staden på förhand godkänner och får en kopia av kontraktet mellan utföraren och underleverantören. Utföraren ansvarar för att anlita underleverantör uppfyller de relevanta krav som anges i detta förfrågningsunderlag. Utföraren ansvarar också för att informera alla berörda, inklusive den enskilde.

1.5.10 Ändrade ägarförhållande

Förändringar avseende ägarförhållandena hos utföraren ska skriftligen meddelas staden.

1.5.11 Överlåtelse av kontrakt eller uppdrag

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

1.5.12 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.



1.5.13 Försäkring

Utföraren ska teckna och under kontraktperioden 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.

1.5.14 Information mellan staden och utföraren

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

1.5.15 Allmänhetens rätt till insyn

På begäran av staden ska utföraren tillhandahålla uppgifter som gör det möjligt för staden att ge allmänheten insyn i hur uppdraget utförs i enlighet med 3 kap. 19 § kommunallagen.

1.5.16 Extraordinär händelse

Staden har genom Lag (2006:544) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och Höjd beredskap samt lag (2003:778) om skydd mot olyckor att ansvara för att lagarna efterlevs. Staden kan vid extraordinär händelse använda resurserna på annat sätt än vad som här kontrakterats.

Utföraren ska ha en lokal kris- och katastrofplan med handlingsberedskap för exempelvis brand, andra svåra olyckor, sabotage, elavbrott eller utebliven vattenförsörjning.

I de fall en extraordinär händelse inträffar, såsom en pandemi, kan staden påkalla ett närmare samarbete mellan staden och de utförare staden har avtal med. Vid en extraordinär händelse kan en situation uppkomma då antalet personer i behov av vård och omsorg kraftigt ökar samtidigt som en stor andel av personalen är frånvarande samt att det råder brist på skyddsutrustning m.m. För att se till att enskilda i behov av nödvändiga insatser får sina behov tillgodosedda på ett säkert sätt, kan staden besluta om att utförarna ska samarbeta med varandra och med stadsdelsförvaltningarna för att gemensamt se till att tillgängliga personalresurser och skyddsutrustning m.m. fördelas på ett lämpligt sätt.

1.5.17 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 kontrakt, ska denne i nödvändig omfattning vara befriad från densamma. Föreligger ovannämnda omständigheter har beställaren rätt, att så länge de består, själv utföra utförarens åtaganden.

Ersättningen till utföraren reduceras i förhållande till i vilken grad denne inte kan fullgöra sina åtaganden.

Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

1.5.18 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.

1.6 Ersättning och betalningsrutiner



1.6.1 Ersättning

Kommunfullmäktige fastställer, i samband med beslut om budget, årligen i 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.

Kvalitetspremie

Staden prövar under 2022 en målbaserad ersättning för utförare inom hemtjänst som ett komplement till den ordinarie ersättningen, en så kallad kvalitetspremie. Utföraren kan ta del av kvalitetspremien om uppsatta premienivåer är uppfyllda. För vidare information, se bilaga Kvalitetspremie.

1.6.2 Möjlighet till förskottsbetalning för nya utförare

Nya utförare kan använda sig av möjligheten till förskottsbetalning. Vid förskottsbetalning ska fakturan vara staden tillhanda senast dag sju i 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. Detta gäller under de första 6 månaderna av kontraktperioden.

Efter 6 månader förskjuts betalningstidpunkten bakåt med en vecka i taget varje månad under 4 månader, så att från och med månad 10 i kontraktperioden utgår betalningen den 20:e i månaden efter den månad som fakturan avser.



1.6.3 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 Norrmalms stadsdelsförvaltning)

Referens (erhålls från beställaren)

c/o BGC, STH XXX (XXX är förvaltningskod som erhålls från beställaren)

106 42 Stockholm

1.6.3.1 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](https://www.stockholm.se/leverantor/stockholm/hemtjanst)

Observera att betalningsvillkoren är enligt det som anges i 1.6.2 och inte 30 dagar från fakturadatum som anges i informationen som nås via länken ovan.



1.7 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 leverantor.stockholm/aldreomsorg.

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.

1.8 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.



1.8.2 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.

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

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.

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 kontraktstart
- intyg från moderbolag eller annan garant där moderbolaget/garanten ansvarar fullt ut för sökandes förpliktelser under minst tre månader från kontraktstart. 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 rating A eller högre och vill styrka ekonomisk och finansiell ställning på annat sätt. Till ansökan bifogas dokument som styrker ekonomisk och finansiell ställning.

1.8.3 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

Enskild med särskilt behov

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.



Strukna stycken

Följande stycken ströks under förfrågansperioden.

1.1.15 Ickeval

Enligt 9 kap 2 § LOV ska det finnas ett ickevalsalternativ för den enskilde som inte kan eller inte vill välja utförare.

För den som inte kan eller vill välja utförare utgörs ickevalet av närhetsprincipen, d.v.s. den utförare som har sin utförarlokal närmast den enskildes bostad. Det är frivilligt för utföraren att utgöra ickeval och utföraren kan ändra sig under kontraktstiden. Ändringen ska anmälas till staden senast den 15 i månaden för att börja gälla den 1:a i kommande månad. Utförare utgör automatiskt ickevalsalternativ om inget annat meddelats staden.

För nya godkända utförare inhämtar staden uppgift om detta i samband med avtalstecknande. Ingen uppgift avseende detta lämnas i ansökan.

Undantag

Enskild med särskilt behov

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.

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.



1.3.8 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.

Sökandes finansiella och ekonomiska ställning ska vara rating A eller högre i Bisnode RiskGuardian Suite.

Styrkande av ekonomisk och finansiell ställning

För bolag och enskild firma kommer staden själv att kontrollera rating via Bisnode RiskGuardian Suite och utföraren behöver inte bifoga några dokument. Uppfyller sökande inte kravet om rating A 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.

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 kontraktstart
- intyg från moderbolag eller annan garant där moderbolaget/garanten ansvarar fullt ut för sökandes förpliktelser under minst tre månader från kontraktstart. Intyget ska vara undertecknat av behörig företrädare. Moderbolaget/garanten ska uppfylla kravet på rating minst A hos Bisnode RiskGuardian Suite. Detta kontrollerar staden själv.

Ovanstående utgör även avtalsinnehåll under kontraktstiden.

Kontrollpunkter

Vid ansökan

Uppföljning

Kommentar

Detta stycke har ersatts med 1.8.2 Ekonomisk och finansiell ställning på grund av byte av kreditupplysningssystem.

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 rating A eller högre och vill styrka ekonomisk och finansiell ställning på annat sätt. Till ansökan bifogas dokument som styrker ekonomisk och finansiell ställning.



1.8.1 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.

Sökandes finansiella och ekonomiska ställning ska vara rating A eller högre i Bisnode RiskGuardian Suite.

Styrkande av ekonomisk och finansiell ställning

För bolag och enskild firma kommer staden själv att kontrollera rating via Bisnode RiskGuardian Suite och utföraren behöver inte bifoga några dokument. Uppfyller sökande inte kravet om rating A 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.

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 kontraktstart
- intyg från moderbolag eller annan garant där moderbolaget/garanten ansvarar fullt ut för sökandes förpliktelser under minst tre månader från kontraktstart. Intyget ska vara undertecknat av behörig företrädare. Moderbolaget/garanten ska uppfylla kravet på rating minst A hos Bisnode RiskGuardian Suite. Detta kontrollerar staden själv.

Ovanstående utgör även avtalsinnehåll under kontraktstiden.

Kontrollpunkter

Vid ansökan

Uppföljning

Kommentar

Detta stycke har ersatts med nytt stycke om ekonomisk och finansiell ställning på grund av byte av kreditupplysningsssystem.

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 rating A eller högre och vill styrka ekonomisk och finansiell ställning på annat sätt. Till ansökan bifogas dokument som styrker ekonomisk och finansiell ställning.