



**VAXHOLMS
STAD**

Krav på tjänsten



Innehåll

1. Krav på tjänsten	4
1.1. Beskrivning av uppdraget.....	4
1.2. Direktiv för uppdragets genomförande	4
1.3. Uppdragets genomförande.....	4
1.4. Skyldighet att ta emot beställning	4
1.5. Avslutande av uppdrag	5
1.6. Planering av insatser	5
2. Genomförandet av insatser	5
2.1. Inflytande och bemötande.....	5
2.2. Trygghet och tillgänglighet.....	6
2.3. Förändring av brukarens behov	7
2.4. Beskrivning av hemtjänstens insatser.....	7
2.5. Dokumentation och rapportering	7
2.5.1. Social dokumentation under genomförandet	7
2.5.2. Rapportering av utförda insatser.....	8
2.5.3. Uppföljning	8
2.6. Hantering av avvikelser, missförhållanden och synpunkter	8
2.7. Tystnadsplikt	8
2.8. Livsmedelshantering	9
2.9. Nyckelfritt.....	9
3. Krav på ledning och organisation.....	9
3.1. Ledning, kompetens och bemanning.....	9
3.2. Verksamhetsansvarigs kompetens	9
3.2.1. Byte av verksamhetsansvarig.....	10
3.3. Omsorgspersonalens kompetens	10
3.4. Beredskap och kontinuitet.....	11
3.5. Utökade registerkontroller vid anställning i kommun	11
3.6. Plan för kompetensförsörjning	11
3.7. Anhörig- och objektanställning	11
3.8. Personal som inte är svenska medborgare.....	12
3.9. Gåvor och förmåner.....	12



4. Krav på leverantören.....	12
3.1. Information om leverantören.....	12
4.1. Information om förändringar i IVO-tillståndet	12
4.2. Teknisk utrustning.....	12
4.3. Stjärnmärkt	13
4.4. Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete	13
4.5. Miljö	13



1. Krav på tjänsten

1.1. Beskrivning av uppdraget

Leverantören ska, utifrån brukarens val och kommunens beställning, utföra insatsen hemtjänst enligt 8 kap. 1 § socialtjänstlagen (2025:400) SoL årets alla dagar mellan kl. 07.00- 22.00 inom det geografiska området Vaxholms kommun.

Geografiskt omfattar det endast områden med fast förbindelse. Insatsen ska även kunna ges vid mer akuta behov.

Leverantören ska på uppdrag av beställaren utföra trygghetsbesök hos aktuella brukare i händelse av att trygghetslarmet inte fungerar.

En särskild larm- och nattpatrull ansvarar för att besvara och åtgärda anrop från trygghetslarm hela dygnet samt för att utföra insatser nattetid mellan kl. 22.00 – 07.00. Leverantören ska samverka med larm- och nattpatrullen.

1.2. Direktiv för uppdragets genomförande

Kommunen är huvudman och ytterst ansvarig för socialtjänsten i Vaxholms stad. Staden beslutar därmed i alla frågor som innefattar myndighetsutövning. Leverantören får inte från annan än kommunen motta eller inhämta direktiv för uppdragets genomförande.

1.3. Uppdragets genomförande

Leverantören ska vara förtrogen med och följa vid var tid gällande lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamheten. Leverantören får inte vidta åtgärd som kan förväntas medföra åsidosättande av lag eller avtal eller vad som annars kan strida mot vad som är allmänt godtagat inom leverantörens arbetsområde. Leverantör ska på egen bekostnad ombesörja, införskaffa och vidmakthålla samtliga tillstånd, bemyndiganden, dispenser och licenser som krävs för utförande av uppdraget.

Leverantören ansvarar för att verksamhet som hanterar livsmedel är registrerad hos Södra Roslagens miljö- och hälsoskyddskontor.

1.4. Skyldighet att ta emot beställning

Leverantören är skyldig att ta emot den brukare som valt leverantören. Leverantören ska påbörja ta kontakt med kunden inom tjugofyra (24) timmar



efter det att biståndshandläggarens beställning mottagits om inte annat har överenskommits mellan brukare och leverantör.

Verkställigheten för omvårdnad ska ske omgående (24 timmar).

För serviceinsatser kan verkställighet ske inom en vecka (7 dagar).

Beslut som inte verkställs inom en månad ska leverantör meddela ansvarig handläggare.

1.5. Avslutande av uppdrag

Beställt uppdrag ska pågå till dess att uppdraget avslutas av kommunens biståndshandläggare.

Kunden kan när som helst välja att byta leverantör. Uppsägningstiden är då sju (7) dagar. Kommunens biståndshandläggare meddelar berörda leverantörer om bytet. Byte till ny leverantör ska ske med minsta möjliga negativa påverkan för brukaren och andra berörda.

1.6. Planering av insatser

Planering och genomförande av beställd insats ska dokumenteras i en genomförandeplan. Genomförandeplanen ska upprättas tillsammans med brukaren, och/eller vid behov annan person utsedd av brukaren, inom 14 dagar efter att insatsen verkställts. Om brukaren behöver hjälp att kommunicera via tolk vid planering av genomförandet ska leverantören tillhandahålla och bekosta detta.

Av planen ska det framgå på vilket sätt brukaren, och vid behov annan person utsedd av brukaren, varit delaktiga i planeringen.

Genomförandeplanen ska följas upp löpande och revideras vid behov (minst en gång per år). En kopia på genomförandeplanen ska skickas till kommunens biståndshandläggare, eller upprättas i det verksamhetsstöd som kommunen anvisar.

Leverantören ska ha en skriftlig rutin som beskriver hur brukarens individuella genomförandeplan ska upprättas och följas upp.

2. Genomförandet av insatser

2.1. Inflytande och bemötande

Brukaren ska ges omsorg och service med god kvalitet.



Insatserna ska ges utifrån en helhetssyn på brukarens samlade behov och med respekt för självbestämmande och integritet. Insatserna ska tillförsäkra brukaren en skälig levnadsnivå.

Genomförandet av insatsen ska anpassas efter rådande omständigheter så att den vid var tid svarar mot brukarens aktuella situation.

Leverantörens personal ska uppmärksamma omständigheter som kan föranleda särskilda åtgärder, exempelvis risk för undernäring, demensutveckling, relationsvåld, missbruk och psykisk ohälsa. Vid behov ska leverantörens personal bistå brukaren att få kontakt med den instans som kan erbjuda stöd.

I uppdraget ingår också att aktualisera behov till biståndshandläggare i de fall brukaren inte själv har förmåga att ta kontakt (orosanmälan).

Brukaren ska bemötas med respekt och med hänsyn till individuella behov och önskemål och möjlighet att påverka när och hur omsorg och service ska ges.

Brukaren ska, på ett sätt anpassat till eventuell funktionsnedsättning, kunna framföra sina åsikter och önskemål.

I samband med att insatsen påbörjas ska leverantören ge brukaren, och/eller dennes legala företrädare eller närstående, information om verksamheten samt om hur synpunkter och klagomål hanteras.

2.2. Trygghet och tillgänglighet

Omsorg och service ska ges under trygga förhållanden och bidra till att brukaren kan leva och bo självständigt och ha en meningsfull tillvaro.

Brukaren ska ha en kontaktman som utses i personalgruppen. Kontaktmannen har ett särskilt ansvar för att, utifrån brukarens behov och önskemål, sköta planering och inköp samt hjälpa brukaren att upprätthålla kontakter. Utsedd kontaktman ska ha en namngiven ersättare.

Brukaren ska kunna identifiera leverantörens personal, inklusive personal från eventuella underleverantörer.

Om brukaren får behov av en legal företrädare ska detta meddelas omgående till överförmyndaren. Med legal företrädare avses god man eller förvaltare. Verksamhetsansvarig och personal hos leverantören får inte åta sig att vara legal företrädare eller ombud åt brukare för vilka leverantören utför uppdrag.

Inom Vaxholms stad används digitala lås hos brukare med hemtjänstinsatser.



Hantering av de digitala låsen ska ske enligt kommunens anvisningar. Övrig hantering av eventuella nycklar till brukarens bostad ska ske på ett tryggt och säkert sätt.

Hantering av privata medel och värdesaker ska i första hand skötas av brukaren själv eller dennes legala företrädare.

2.3. Förändring av brukarens behov

Leverantören ska omgående kontakta ansvarig biståndshandläggare om omständigheter kring brukaren väsentligen förändras, exempelvis om brukarens behov förändras, brukaren inte tar emot planerade insatser eller brukaren tas in på sjukhus eller har avlidit.

2.4. Beskrivning av hemtjänstens insatser

Hemtjänst består av ett antal insatser som i beskrivs med hjälp enligt gällande riktlinjer. Av beskrivningen framgår vilket stöd den enskilde behöver samt med vilken frekvens de utförda insatserna ersätts. Hur och när insatserna ska utföras överläts till leverantören att planera tillsammans med brukaren.

Hemtjänstens insatser delas in i två huvudgrupper: personlig omvårdnad och service. Varje huvudgrupp består av en eller flera insatser som anges i gällande riktlinjer.

Insatsens inriktning beskrivs i beställningen.

2.5. Dokumentation och rapportering

2.5.1. Social dokumentation under genomförandet

Leverantören är enligt lag skyldig att löpande dokumentera utförandet av insatsen. Dokumentationen ska ske i enlighet med vid var tid gällande lagar samt Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd.

All dokumentation som rör brukaren ska förvaras skyddad mot obehörigas åtkomst, brand och fukt.

Samtliga handlingar och all dokumentation som rör brukaren ska överlämnas till kommunen utan kostnad senast inom fjorton (14) dagar efter det att insatsen avslutas.

Sekretessbelagda uppgifter får inte skickas med e-post.



2.5.2. Rapportering av utförda insatser

Leverantörens personal ska när det finns digitalt registrering, registrera varje besök hos brukaren. Leverantören ska följa gällande rutiner vid hembesök.

Kommunen kommer vid uppföljning bedöma utförda insatser tidsåtgång. I de fall tiden inte medger att insatserna kan ha utförts kontraktsevenligt kan kommunen avstå från att ersätta för de insatser som orimligt kan ha utförts.

Inrapporterade uppgifter ligger till grund för leverantörens ersättning och används även som underlag vid kommunens uppföljning av såväl individuella insatser som kontraktsvillkor.

Inrapportering av utförda insatser ska varje månad i ett samlat dokument enligt gällande rutiner enligt bilaga som kan komma att ändras under avtalsperioden.

Leverantören ansvarar för att följa beslutad ersättning som revideras årligen. Ersättningen beslutas av kommunfullmäktige.

2.5.3. Uppföljning

Kommunen följer löpande upp att den enskilde får sina behov tillgodosedda i enlighet med beställning.

Leverantören ska, vid behov, inhämta brukarens samtycke till att kommunen får tillgång till den dokumentation som behövs för att genomföra uppföljningen.

2.6. Hantering av avvikelser, missförhållanden och synpunkter

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

Leverantörens ska på sin hemsida kunna ta emot synpunkter och klagomål.

Leverantören ansvarar för att socialnämnden informeras om inkomna rapporter samt anmälningar till Inspektionen för vård och omsorg IVO.

2.7. Tystnadsplikt

All personal inklusive praktikanter, timanställda samt konsulter och underleverantörer ska informeras om och tillämpa de bestämmelser om tystnadsplikt som råder enligt vid var tid gällande lagstiftning.



2.8. Livsmedelshantering

Leverantören ansvarar för att personalen har kunskap om hygienrutiner för livsmedelshantering. Vid hantering av lagade måltider ansvarar leverantören för att tillämpa egenkontroll.

2.9. Nyckelfritt

Utifrån ett säkerhets- och trygghets perspektiv arbetar Vaxholms stad för att flertalet av omsorgstagarna har nyckelfri hemtjänst. Detta gäller även alla utförare inom hemtjänst. Staden ansvarar för kostnader i samband med installation och drift. Beställaren står för inköp av lås, licenskostnader och ett utbildningstillfälle.

När ett digitalt lås är monterat på brukarens dörr ska det användas av leverantören utan dröjsmål om inget annat är överenskommet med beställaren.

Leverantören ska fortsatt ha traditionella nycklar till samtliga brukare som en säkerhetsåtgärd om en situation kräver det. Det innebär att krav om rutiner och hantering av brukarens nycklar gäller även för en brukare med ett digitalt lås monterat på dörr.

3. Krav på ledning och organisation

3.1. Ledning, kompetens och bemanning

Leverantören ansvarar för att företaget har den ledning, organisation, bemanning och kompetens som krävs för att utföra uppdraget under hela kontraktstiden i enlighet med kontraktsvillkoren.

Utförandet av brukarens insats får inte påverkas av utbildning, konferens, semester eller annan frånvaro hos personalen.

3.2. Verksamhetsansvarigs kompetens

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

Utbildningar som är genomförda i annat land än Sverige ska vara validerade av behörig myndighet.



Adekvat kompetens innebär minst:

- Utbildning från högskola inom socialtjänstområdet, exempelvis socionomutbildning, motsvarande minst tre (3) års heltidsstudier samt
- Två (2) års erfarenhet som verksamhetsansvarig inom hemtjänst under de senaste fem (5) åren, eller
- Annan utbildning och/eller erfarenhet inom socialtjänstområdet som av kommunen bedöms likvärdig.

Verksamhetsansvarig ska ha sin huvudsakliga arbetsplats på det lokala kontor där den personal som ska arbeta.

3.2.1. Byte av verksamhetsansvarig

Om verksamhetsansvarig byts ut under kontraktstiden ska ny verksamhetsansvarig godkännas av kommunen. Detsamma gäller om verksamheten tar in en vikarierande verksamhetsansvarig över en sammanhängande period som är längre än två (2) månader.

Meritförteckning samt utbildningsbevis och intyg som bekräftar den nya verksamhetsansvarigs erfarenhet av arbetsledning ska lämnas till kommunen för godkännande.

3.3. Omsorgspersonalens kompetens

Verksamheten ska vara bemannad med personal som innehar sådan kompetens och erfarenhet att brukarens behov av omsorg och personligt stöd kan tillgodoses.

Samtlig personal ska ha kunskaper, förmågor och färdigheter, enligt vid var tid gällande allmänt råd från Socialstyrelsen gällande personalens grundläggande kunskaper, som behövs för att garantera brukaren omsorg och vård av god kvalitet. Det innebär till exempel att ha kunskaper om människors olika förutsättningar och behov, att bedöma när någon annan kompetens än den egna behövs och ha kunskap om gällande regelverk.

Samtlig personal ska ha förmåga att förstå, tala, läsa och skriva svenska. För personal som behöver utveckla sina språkkunskaper i svenska ska leverantören erbjuda särskilt stöd.

Kommunen kan komma att kräva kunskapstest för personal som arbetar inom äldreomsorgen. Kommunen bekostar kunskapstestet och leverantören ansvarar för att personal på kommunens begäran genomför kunskapstestet. För personal som inte får godkänt på kunskapstestet ska en åtgärdsplan upprättas



inom en av kommunen utsatt tid. Åtgärdsplanen ska godkännas och följs av kommunen för att säkerställa patientsäkerheten.

3.4. Beredskap och kontinuitet

Leverantören ska på beställarens anmodan delta i beredskapsövningar anordnade av kommunen. Kommunen står för kostnaden för övningen men leverantören ansvarar för arbetskostnaden.

3.5. Utökade registerkontroller vid anställning i kommun

För att förhindra infiltration och otillåten påverkan, öka tryggheten och minska risken för att personer utsätts för brott inom kommunala verksamheter vill regeringen ge kommuner bättre möjligheter till kontroll av personer som ska anställas. Syftet är att motverka att personer med brottsliga eller skadliga intentioner tar anställning i kommunala verksamheter. Reglerna föreslås gälla för personer som ska arbeta i hemmet åt äldre personer eller vuxna med funktionsnedsättning, arbeta med barn, eller anställas till vissa ledande befattningar inom kommuner. Lagändringarna föreslås träda i kraft den 1 mars 2026.

Kraven på utökade registerkontroller vid anställning inom lov kommer att följa gällande lagstiftning.

3.6. Plan för kompetensförsörjning

Leverantören ska ha en plan för kompetensförsörjning som säkerställer att leverantörens personal vid var tid har den kompetens som behövs för att utföra uppdraget enligt avtalade krav och kvalitetsnivåer. Kommunen ska på begäran kunna ta del av aktuell plan.

3.7. Anhörig- och objektanställning

Anhöriganställningar och objektanställningar får inte förekomma.

Med anhöriganställningar menas att en anhörig eller närstående till en brukare anställs för att utföra insatser hos aktuell brukare. Som anhörig räknas make, maka, sambo, barn, syskon, föräldrar och barnbarn samt deras makar, sambor och barn. Som närstående räknas övriga personer som står brukaren nära såsom släktingar och vänner.

Med objektsanställning menas att en person anställs för att utföra insatser hos enbart en brukare.



3.8. Personal som inte är svenska medborgare

Leverantören ansvarar för att personal som är EU-medborgare är registrerad hos Skatteverket och har uppehållsrätt. Leverantören ansvarar också för att kontrollera hos Migrationsverket att personal som inte är EU-medborgare har uppehålls- och arbetstillstånd samt att personal som är asylsökande är undantagen från skyldigheten att ha uppehållstillstånd (AT-UND).

Kommunen kan komma att kontrollera att det finns en skriftlig rutin för kontroll av uppehålls- och arbetstillstånd samt att anställningskontrakt finns.

3.9. Gåvor och förmåner

Leverantören ska informera samtlig personal om förbud mot att i samband med uppdraget ta emot gåvor eller förmån, samt vilka åtgärder leverantören kommer att vidta om personal bryter mot detta förbud. Förbudet gäller också efter det att anställningen har upphört, till exempel mottagande av förmån genom gåva eller testamente.

4. Krav på leverantören

3.1. Information om leverantören

Leverantören ska senast i samband med kontraktstecknandet lämna information om verksamheten till kommunen. Informationen publiceras på kommunens webbplats.

Leverantören ansvarar för att den information som publiceras är aktuell, eventuella förändringar ska löpande meddelas kommunen.

Leverantören ska ha en hemsida.

4.1. Information om förändringar i IVO-tillståndet

Leverantören ska informera kommunen om förändringar i IVO-tillståndet.

4.2. Teknisk utrustning

Leverantören bekostar de nödvändiga abonnemang som krävs för att kunna hantera administration och kommunikation till kommunen via aktuellt, verksamhetssystem.

Kommunen tillhandahåller utbildnings- och informationsmaterial till ett begränsat antal användare, så kallade superusers, samt tillser att leverantören kostnadsfritt erhåller grundläggande användarsupport.



När beställaren kräver det ska leverantören kunna i anvisat verksamhets-system, ta emot och bekräfta beställningar, verkställa och följa upp insatser, upprätta genomförandeplaner, rapportera om utförda insatser och godkänna underlag för ersättning samt andra, för utförandet av tjänsten nödvändiga, administrativa åtgärder.

4.3. Stjärnmärkt

Leverantören ska uppfylla kraven för stjärnmärkt.

Stjärnmärkt är en utbildningsmodell som vänder sig till särskilda boenden, dagverksamheter, hemtjänst- och biståndshandläggarenheter. Syftet är att ge personalen kunskap och verktyg för att kunna utveckla det personcentrerade arbetet på sin arbetsplats.

Beställaren står för utbildning upp till två gånger per år. Leverantör står för arbetskostnader vid deltagande.

4.4. Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Leverantören ska bedriva ett kontinuerligt och långsiktigt arbete för att utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Leverantören ska tillämpa ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, som uppfyller de krav som ställs i Socialstyrelsens föreskrift och som är anpassat till leverantörens verksamhet, i det dagliga arbetet. I leverantörens ansvar ingår att upprätta och implementera de rutiner som behövs.

Kvalitetsledningssystemet ska följas upp, utvärderas och utvecklas kontinuerligt utifrån verksamhetens behov och eventuella förändringar i Socialstyrelsens föreskrift.

4.5. Miljö

Leverantören ska arbeta för uthållig resursanvändning och integrera miljöfrågor som en naturlig del i arbetet. Leverantören ska verka för att minimera negativt miljöpåverkande faktorer.