

Uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämndernas verksamhet

Hemtjänst i ordinärt boende

Reviderad utifrån beslut i Kommunfullmäktige, dnr 2021/87

Gäller fr.o.m. 2022-05-01

1 Innehållsförteckning

2	Allmän orientering	6
2.1	Uppdraget omfattning	6
2.2	Målgrupp	6
2.3	Särskild inriktning	6
2.4	Nationella minoriteter	6
2.5	Geografiskt område	6
2.6	Tilläggstjänster	7
2.7	Byte av utförare	7
2.8	Ickevalsalternativ	7
2.8.1	<i>Undantag</i>	7
2.9	Avgifter	7
2.10	Underleverantör	8
2.11	Information om utföraren	8
3	Krav på utföraren och kvalitet	9
3.1	Kvalitetsledningssystem	9
3.2	Miljöhänsyn	9
3.3	IT-system	9
3.3.1	<i>Tidsregistrering och dokumentation i ParaGå</i>	9
3.4	Personuppgiftsansvar	10
3.5	Ansvarig för den dagliga driften	10
3.5.1	<i>Närvaro och delaktighet</i>	10
3.5.2	<i>Ansvar</i>	10
3.5.3	<i>Formell kompetens</i>	11
3.5.4	<i>Prövning av reella kompetensen - alternativ</i>	11
3.6	Arbetsledning	12
3.7	Personal	12
3.7.1	<i>Kompetenskrav oavsett anställningsform</i>	12
3.7.2	<i>Rekrytering</i>	13
3.7.3	<i>Anställning</i>	13
3.7.4	<i>Reflektionstid</i>	13
3.7.5	<i>Arbetsplanering/schemaläggning</i>	13
3.7.6	<i>Anställning av anhörigvårdare och objektsanställningar</i>	14

3.7.7	Introduktion	14
3.7.8	Utbildning, fortbildning och handledning	14
3.7.9	Praktikanter, elever och studenter	15
3.7.10	Identifikation	15
3.7.11	Tystnadsplikt	15
3.7.12	Uppvisande av registerutdrag	15
3.7.13	Vid misstanke om brott	15
3.7.14	Försäkringar	15
3.7.15	Meddelarfrihet	15
3.8	Specialiserade hemtjänstgrupper med inriktning mot personer med demenssjukdom eller kognitivsvikt – demensteam	16
3.9	Arbetsmiljöansvar	17
3.10	Lokal	17
3.11	Krav på fordon som används i uppdraget	17
3.11.1	Fordon	17
3.11.2	Åldersgräns	17
3.11.3	Nyanskaffning av fordon	18
3.11.4	Tankningskrav	18
3.11.5	Uppgifter på fordon som används för uppdraget	18
3.12	Möten, utbildningar och seminarier	18
3.13	Lagar med mera	18
3.14	Utgångspunkt för uppdraget, Inriktning, mål och åtagande	19
3.14.1	Värdegrund	19
3.14.2	Inriktning, mål och åtagande	19
3.14.3	FN:s konvention om barns rättigheter	20
3.15	Verksamhetens innehåll	20
3.15.1	Serviceinsatser	20
3.15.2	Omvårdnadsinsatser	20
3.15.3	Följeslagare	20
3.15.4	Avlösning	20
3.15.5	Trygghetslarm	21
3.16	Samverkan och informationsöverföring	21
3.16.1	Samordnad individuell plan (SIP)	21
3.17	Synpunkter och klagomål	22

3.18	Avvikelser.....	22
3.19	Lex Sarah.....	22
3.20	Tryggt mottagande i hemmet.....	23
3.21	Biståndsbeslut och val av utförare	24
3.21.1	<i>Biståndsbeslut under icke kontorstid</i>	24
3.22	Information till den enskilde om stadens valfrihets- system	24
3.23	Beställning och påbörja uppdraget	24
3.23.1	<i>Ramtid</i>	25
3.24	Kontaktmannaskap	25
3.25	Dokumentation	26
3.25.1	<i>Genomförandeplan</i>	26
3.25.2	<i>Löpande social dokumentation</i>	26
3.25.3	<i>Omsorgsdagboken</i>	27
3.25.4	<i>Samtycke och informationsutbyte</i>	27
3.25.5	<i>Utlämnande av dokumentation till annan än beställare</i>	27
3.25.6	<i>Förvaring av dokumentation under pågående insats</i>	27
3.25.7	<i>Förvaring av dokumentation efter avslutad insats</i>	28
3.25.8	<i>Dokumentation av utförd tid</i>	28
3.26	Förändring av behov	28
3.27	Mat och måltider	28
3.27.1	<i>Matlagning</i>	29
3.27.2	<i>Leverans av matlåda från eget tillagningskök eller underleverantör</i>	29
3.28	Hörselomsorg.....	29
3.29	Rehabilitering, aktivering och förebyggande insatser	30
3.30	Hälso- och sjukvård	30
3.30.1	<i>Egenvård</i>	30
3.30.2	<i>Munhälsobedömning</i>	31
3.31	Basala hygienrutiner	31
3.32	Trygghetslarm	31
3.33	Extremväder.....	33
3.34	Extraordinär händelse.....	33
3.35	Brandprevention.....	33
3.36	Uppmärksamma hot och våld	33

3.37	Anmälan vid kännedom eller misstanke om att barn far illa	34
3.38	Nyckelhantering	34
3.39	Hantering av privata medel	34
3.40	Muta – gåva och testamente.....	35
3.41	När den enskilde inte öppnar dörren	35
3.42	När den enskilde inte är hemma på överenskommen tid	35
3.43	När den enskilde är svårt sjuk.....	36
3.44	Omvårdnad i livets slutskede	36
3.45	Vid dödsfall.....	36
3.46	Ersättning	36
3.46.1	<i>Kvalitetspremie</i>	36
3.47	Uppföljning	37

2 Allmän orientering

2.1 Uppdraget omfattning

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

2.2 Målgrupp

Personer, oavsett ålder, som har biståndsbeslut om hemtjänstinsatser.

2.3 Särskild inriktning

Staden ser gärna att utförarna har inriktningar mot olika behov och språk/ kultur. Staden ser ett särskilt 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.

2.4 Nationella minoriteter

Sverige har fem nationella minoriteter som bland annat 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/>

2.5 Geografiskt område

Stadsdelsnämnden ansvarar för att kommuninvånarna får de insatser de har rätt till och bestämmer utförarens geografiska verksamhetsområde inom stadsdelsnämndsområdet. Kommunens yttersta ansvar enligt Socialtjänstlagen, SoL, ska forma verksamheten.

2.6 Tilläggstjänster

Tilläggstjänster kan inte erbjudas av egenregiverksamhet. En kommun eller region får enligt kommunallagens bestämmelser inte med skattesubventionerad verksamhet konkurrera på en fungerande marknad.

2.7 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 fem dagar.

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

Infaller sista dag för uppsägningstiden på en lördag, söndag eller annan helgdag äger utförarybytet rum närmast följande vardag. Utförarybytet sker under dagtid mellan kl. 08.00 och 16.00.

2.8 Ickevalsalternativ

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, det vill säga den utförare som har sin utförarlokal närmast den enskildes bostad.

2.8.1 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.

2.9 Avgifter

Utföraren får inte ta ut avgift av den enskilde för åtaganden och skyldigheter som omfattas av denna uppdragsbeskrivning.

2.10 Underleverantör

Underleverantör kan anlitas för att utföra vissa uppgifter. En underleverantör ska alltid upphandlas i enlighet med stadens policy för upphandling och inköp med tillhörande tillämpningsanvisningar.

2.11 Information om utföraren

Utföraren ska utforma sin information om verksamheten på ett ansvarsfullt och professionellt sätt. Staden informerar om utföraren på stadens webbsida under funktionen ”Hitta och jämför service”. Utföraren ansvarar för att uppgifterna om utföraren är aktuella

3 Krav på utföraren och kvalitet

3.1 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.

Kvalitetsledningssystemet ska kontinuerligt följas upp, utvärderas och utvecklas utifrån verksamhetens behov samt förändringar i Socialstyrelsens allmänna råd med mera. Av uppdragsbeskrivningen framgår de rutiner/system/planer som ska ingå i utförarens ledningssystem.

3.2 Miljöhänsyn

Stockholm är en av de ledande miljestäderna 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 arbeta utifrån stadens aktuella miljöprogram för att minimera negativt miljöpåverkande faktorer i verksamheten samt minimering av matsvinn.

3.3 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.

3.3.1 Tidsregistrering och dokumentation i ParaGå

Utföraren ska på egen bekostnad anskaffa mobiltelefoner och mobilabonnemang till den egna personalen i enlighet med dokumentet ”Mobila IT lösningar”, se leverantor.stockholm/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. Arbetsledningen ska fortlöpande granska och godkänna personalens tidsrapport/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 i Paraplysystemet.

3.4 Personuppgiftsansvar

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

3.5 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.

3.5.1 Närvaro och delaktighet

Ansvariga 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.

3.5.2 Ansvar

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

3.5.3 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.

3.5.4 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 hemtjänst – både service och omvårdnad. Stadsdelsförvaltningen ska göra en bedömning av redovisad kompetens före ett eventuellt godkännande.

Bedömning av prövning omfattar krav på:

- mångårig erfarenhet som vårdbiträde, undersköterska, gruppleddare, 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.

3.6 Arbetsledning

Stadsdelsförvaltningen 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.

3.7 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.

3.7.1 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.

3.7.2 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 etcetera utförs.

3.7.3 Anställning

Utföraren ska arbeta aktivt för att behålla personal inom verksamheten och därmed ge förutsättningar för personalkontinuitet. För att öka kontinuiteten ska tillsvidareanställning med heltid vara norm. Anställning av timavlönade ska, utöver vad som krävs för att täcka upp vid ordinarie personals kortare frånvaro, undvikas. Utföraren ska ha en rutin för att introducera ny personal på ett bra och säkert sätt i verksamheten så att kontinuitet och kvalitet kan upprätthållas.

3.7.4 Reflektionstid

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

3.7.5 Arbetsplanering/schemaläggning

Grunden för arbetsplaneringen ska vara kontinuitet för den enskilde, se punkt 3.14 Utgångspunkt för uppdraget, inriktning, mål och åtgärande. Kontaktmannen ska i så stor utsträckning som möjligt utföra

de beviljade insatserna, se punkt 3.24 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 överrapportering mellan arbetspass, reflektionstid och tid för kollektivt lärande. Delade turer ska undvikas förutom när personalen själv uttryckligen önskar det.

3.7.6 Anställning av anhörigvårdare och objektsanställningar

Stockholms stad tillämpar inte anställning av anhörigvårdare/objektsanställda annat än vid synnerliga skäl, exempelvis när det föreligger psykisk ohälsa, trångboddhet och/eller språksvårigheter. Beslut om anställning som anhörigvårdare fattas av stadsdelsnämnden.

Om anställning av anhörigvårdare övervägs gäller följande:

- anställning för endast göras i egen regi, enligt PAN-avtal
- personen bör ha utbildning om lägst 600 poäng på gymnasienivå från vårdlinje, social service eller omvårdningsprogrammet
- personen ska behärska svenska språket i tal och skrift vilket innebär kunskaper motsvarande årskurs 9, eller kunskaper i svenska språket som andra språk grundläggande nivå
- personen får inte ha fyllt 67 år
- krav som ställs på övriga anställda gäller även för den som anställs enligt PAN-avtal.

Samtliga ovanstående kriterier ska vara uppfyllda för att en anställning ska kunna ske. Regelbunden uppföljning ska göras avseende beslutet om anställning av anhörigvårdare.

3.7.7 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.

3.7.8 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.

3.7.9 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.

3.7.10 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.

3.7.11 Tystnadsplikt

Utföraren svarar för att informera personalen om lagstiftning gällande tystnadsplikt och att personalen följer den.

3.7.12 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.

3.7.13 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 för:

- rekrytering av personal
- introduktion av nyanställda
- utbildning, fortbildning och handledning
- utbildningsplaner för 2022 och 2023
- uppvisande av registerutdrag vid arbete som innebär direkt och regelbunden kontakt med barn
- misstanke om brott mot den enskilde

3.7.14 Försäkringar

Arbetsgivaren har ansvar för sin personal, s.k. principalansvar. Staden har en ansvarsförsäkring hos S:T Eriks försäkrings AB.

3.7.15 Meddelarfrihet

Personal som är anställd i verksamheten omfattas av meddelarfrihet.

3.8 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, så kallat demensteam. Krav för detta är:

Organisation och ledarskap

- Den specialiserade hemtjänstgruppen ska vara en definierad grupp personal
- Från och med den 1 januari 2022 ska personalen som ingår i den specialiserad hemtjänstgruppen ha undersköterskeutbildning
- En namngiven person med dokumenterade kunskaper inom demensområdet leder och samordnar gruppen
- Organisationen beskrivs i det systematiska ledningssystemet
- Tydliga arbetsuppgifter för den specialiserade hemtjänstgruppen finns och en plan för hur de stöttar övriga kontaktpersoner

Kompetens

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

För att marknadsföra sig på funktionen "Hitta Hemtjänst" som utförare med specialistkompetens i demens krävs att ovanstående krav uppfylls.

3.9 Arbetsmiljöansvar

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

3.10 Lokal

Utföraren ska ha en lokal som är anpassad till verksamheten. Det innebär bland annat att det ska finnas omklädningsrum 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. Exempel på särskild inriktning är teckenspråk.

3.11 Krav på fordon som används i uppdraget

3.11.1 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.

3.11.2 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.

3.11.3 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.

3.11.4 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.

3.11.5 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/>

3.12 Möten, utbildningar och seminarier

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

3.13 Lagar med mera

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.

3.14 Utgångspunkt för uppdraget, Inriktning, mål och åtagande

3.14.1 Värdegrund

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

3.14.2 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 överenskommits med den enskilde.
- Omsorgskontinuitet - insatserna utförs på det sätt som den enskilde önskar samt på ett likartat sätt oavsett vem som utför dem.

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

3.14.3 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.

3.15 Verksamhetens innehåll

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

3.15.1 Serviceinsatser

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

3.15.2 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. Omvårdnadsinsatserna kan också avse hälso- och sjukvårdsinsatser som kan jämföras med egenvård.

3.15.3 Följeslagare

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

Ledsagning som beviljas som hjälp för att kunna delta i sociala och kulturella aktiviteter, till exempel. besök på teater, konsert etcetera, ingår inte i detta uppdrag.

3.15.4 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 den enskilde önskar bli avlöst och hur många timmar. Den enskilde kan

dock ta ut högst 8 timmar avlösning per dygn i sammanhängande tid.

3.15.5 Trygghetslarm

Utryckning och åtgärd av trygghetslarm. För mer information, se stadens riktlinjer för handläggning av SoL och LSS för äldreomsorgen, se [leverantorer.stockholm/hemtjanst](https://www.stockholm.se/leverantorer/hemtjanst).

3.16 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 med mera. 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.

3.16.1 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 ansvara 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 SIPplanering, se leverantör.stockholm/alldreomsorg

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

- Intern och extern samverkan samt informationsöverföring
- Samordnad individuell plan (SIP)

3.17 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 kunna redovisa vilka synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits. Utförarens ska ha ett skriftlig dokumenterat system för synpunkts- och klagomålshantering.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:

- synpunkts- och klagomålshantering.

3.18 Avvikelser

Utföraren ska arbeta systematiskt med avvikelser. Utföraren ska ha ett skriftligt dokumenterat system för hur avvikelser i verksamheten 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 för:

- avvikelser.

3.19 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 Sarahrapport 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/alldreomsorg/>

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:

- hantering av lex Sarah.

3.20 Tryggt mottagande i hemmet

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

3.21 Biståndsbeslut och val av utförare

Stockholms stad, genom dess stadsdelsnämnder, är huvudman för äldreomsorgen och är ytterst ansvarig och beslutar i alla frågor som omfattar myndighetsutövning. Det är biståndshandläggaren som utreder, bedömer och fattar beslut om hemtjänst utifrån gällande lagstiftning och riktlinjer. Av biståndsbeslutet framgår vilka insatser som den enskilde är beviljad. Biståndsbeslutet är en förutsättning för beställning.

3.21.1 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.

Stadsdelsnämnden har det yttersta ansvaret för att den enskilde får den hjälp som denne behöver. Stockholms Trygghetsjour förbehåller sig rätten att åtgärda de akuta insatserna om utföraren inte vidtar åtgärder inom föreskriven tid. Kostnaden för detta debiteras stadsdelsnämnden.

3.22 Information till den enskilde om stadens valfrihetssystem

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

3.23 Beställning och påbörja uppdraget

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.

3.23.1 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 3.25 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

3.24 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 med mera.
- 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 serviceinsatser, 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 för:

- kontaktmannaskap.

3.25 Dokumentation

Dokumentationen ska ske i enlighet med Socialtjänstlagens bestämmelser och Socialstyrelsens 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 ParaSoL. 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.

3.25.1 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 3.14 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 biståndshandläggare. Genomförandeplanen ska regelbundet följas upp och utvärderas tillsammans med den enskilde.

3.25.2 Löpande social dokumentation

Utföraren ska föra den löpande sociala dokumentationen i ParaSoL från beställning accepteras till att uppdraget avslutas. Dokumentationen ska vara tillräcklig, väsentlig och korrekt. Det ska vara möjligt att gå tillbaka i dokumentationen och se händelser av vikt och avvikelser.

3.25.3 Omsorgsdagboken

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

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

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

För att närstående eller god man ska kunna se uppgifter 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 inhämtats ska den enskilde upplysas om att samtycket när som helst kan återkallas.

3.25.4 Samtycke och 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.

3.25.5 Utlämnande av dokumentation till annan än beställare

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

3.25.6 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.

3.25.7 Förvaring av dokumentation efter avslutad insats

Vid avslutad insats ska dokumentationen hanteras enligt stadens tillämpningsanvisningar för stadsdelsförvaltningarna.

3.25.8 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 för:

- dokumentation.

3.26 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 biståndshandläggare om 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 för:

- rapportering av förändrade behov.

3.27 Mat och måltider

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

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

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

efter samtycke från den enskilde, vidarerapporteras till primärvården.

3.27.1 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.

3.27.2 Leverans av matlåda från eget tillagningskök eller underleverantör

Leverantören av matlådor ska följa Livsmedelsverkets rekommendationer ”Bra måltider i äldreomsorgen”. Matens innehåll ska följa nordiska näringsrekommendationerna (NNR 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. Kyllda 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](#).

Ta del av Mat- och måltidspolicy för äldreomsorgen i Stockholm stad, se leverantor.stockholm/alldreomsorg

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

- Uppmärksamma undernäring
- Säkerställa maten för den enskilde

3.28 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/alldreomsorg/>.

3.29 Rehabilitering, aktivering 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.

3.30 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 läkemedelshanteringen från den enskilde är apoteksbesök för dem som är inskrivna i hemsjukvården hälso- och sjukvårdens ansvar.

3.30.1 Egenvård

Om den enskilde själv tar ansvar men behöver praktisk hjälp med sina läkemedel kan personalen hjälpa till med att till exempel 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 yrkesutövare 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 bland annat 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.

3.30.2 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 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 för:

- samverkan med hälso- och sjukvården
- delegering.

3.31 Basala hygienrutiner

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

I övrigt hänvisas även till Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien inom hälso- och sjukvården med mera (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 med mera 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 för:

- basala hygienrutiner

3.32 Trygghetslarm

Trygghetslarmen är kopplade till Stockholms Trygghetsjour/Larmcentralen som är stadens egen larmcentral.

Larmmottagningen svarar för mottagande av larmanrop och kontakter vid behov den enskildes utförare enligt den åtgärdskedja som utförare 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, patentråsnickel och polislåsnickel, dvs. de nycklar som behövs för att komma in i bostaden – kontaktas larmcentralen som bokar in en tid med den enskilde för installation av trygghetslarmet.

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

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

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:

- test av larm
- åtgärdskedja larm.

3.33 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

3.34 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 angetts.

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 med mera. 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 med mera fördelas på ett lämpligt sätt.

3.35 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.

3.36 Uppmärksamhet 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.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för att:

- uppmärksamma hot, våld och/eller försummelse

3.37 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 för att:

- anmäla till stadsdelsförvaltningen vid kännedom/misstanke om att barn far illa.

3.38 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 för:

- nyckelhantering.

3.39 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 som säkerställer kontrollmöjlighet.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:

- hantering av privata medel.

3.40 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, till exempel 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 som enklare blomma, kakor och 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 skriftlig rutin/plan/system för:

- hur personal ska förhålla sig till gåvor och testamente.

3.41 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 för:

- när den enskilde inte öppnar dörren.

3.42 När den enskilde inte är hemma på överenskommen tid

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

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:

- hur agera när den enskilde inte är hemma.

3.43 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 för:

- hur agera när den enskilde är svårt sjuk.

3.44 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 för:

- omvårdnad i livets slutskede.

3.45 Vid dödsfall

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

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:

- dödsfall.

3.46 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, transporter, material, utrustning för tjänsternas utförande, arbetstekniska hjälpmedel (om detta räknas som sådant hjälpmedel som regionen ansvarar för) med mera. Det innebär att ingen annan ersättning utgår än vad som framgår av beställningen. För aktuell ersättning och tillämpningsanvisningar för ersättningssystem i hemtjänsten, se leverantor.stockholm/hemtjanst.

3.46.1 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.

3.47 Uppföljning

Stadens principer för uppföljning inom äldreomsorgen utgår från Principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen (Dnr 152-2128/2016) som beslutades på kommunfullmäktiges sammanträde 2017-06-12. Staden genomför olika typer av uppföljningar och kontroller såsom uppföljningar på individnivå, verksamhetsuppföljningar, inspektioner, observationer, brukarundersökningar, administrativa och ekonomiska uppföljningar, uppföljning av synpunkter och klagomål, uppföljning av avvikelser i samband med larmuttryckning, olika stickprovskontroller, kvalitetsobservationer och vid behov fördjupande uppföljningar/särskilda granskningar.

Resultat från brukarundersökningar och verksamhetsuppföljningar presenteras på stadens hemsida under hitta och jämför service. I uppföljning ingår även att utföraren lämnar uppgifter som efterfrågas av exempelvis Socialstyrelsens, Sveriges Kommuner och Regioner och Statistiska Centralbyrån.

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

Uppföljning och kontroll kan även uppdras åt fristående konsult eller dylikt. Utföraren förbinder sig i sådant fall att även bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denna kan genomföra sitt uppdrag.