



Hudiksvalls  
kommun

# Förfrågningsunderlag för utförare att bedriva hemtjänst i Hudiksvalls kommun enligt lag om valfrihet (LOV)

Gäller från och med 2024-01-01

Dnr 2023-299-790





# Innehållsförteckning

1. Inledning .....	7
1.1 Information om Lagen om valfrihet .....	7
1.2 Definitioner och förklaringar .....	7
2. LOV i Hudiksvall.....	8
2.1 Hudiksvalls kommun.....	8
2.2 Kontaktvägar .....	8
2.3 Beskrivning av tjänsten .....	8
2.3.1 Sammanhållen hemtjänst .....	9
2.3.2 Dagtid årets alla dagar .....	9
2.3.3 Trygghets telefoni .....	9
2.3.4 Matdistribution.....	9
2.3.5 Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser .....	9
2.3.6 Geografiska områden .....	9
2.3.7 Kapacitetstak .....	9
2.4 Övriga förutsättningar.....	10
2.4.1 Informationsansvar.....	10
2.4.2 Tilläggstjänster.....	10
2.4.3 Marknadsföring .....	10
2.4.4 Val och ickevalsalternativ .....	10
2.4.5 Trygg hemgång.....	10
2.5 Handläggning, avtal och start.....	11
2.5.1 Handläggningstid och ansökans giltighetstid.....	11
2.5.2 Godkännande och avtal.....	11
2.5.3 Uppstart av verksamheten.....	11
3. Kommersiella villkor .....	11
3.1 Ersättning.....	11
3.2 Krav för att erhålla landsbygdsersättning.....	12
3.3 Statsbidrag.....	12
3.4 Skadestånd .....	12

3.5	Betalningsvillkor.....	12
3.5.1	Faktura.....	12
3.5.2	Återbetalningsskyldighet.....	12
3.5.3	Dröjsmål med betalning.....	12
4.	Krav på sökande för godkännande .....	13
4.1	Ansökan ska innehålla.....	13
4.2	Sökandes åtaganden.....	14
5.	Allmänna avtalsvillkor.....	14
5.1	Avtalsparter.....	14
5.2	Behöriga företrädare.....	14
5.3	Avtalshandlingar.....	14
5.4	Avtalsperiod.....	14
5.5	Avtalad tjänst.....	14
5.6	Avtalsändringar .....	15
5.7	Omförhandling.....	15
5.8	Avtalsöverlåtelse.....	15
5.9	Befrielsegrunder (Force majeure) .....	16
5.10	Tvistlösning.....	16
6.	Ansökningsprocess .....	16
6.1	Ansökans form, innehåll och språk.....	16
6.2	Bedömning av ansökan.....	16
6.2.1	Uteslutningsprövning.....	16
6.2.2	Inhämtande av andra underlag .....	17
6.2.3	Ekonomisk stabilitet.....	17
6.2.4	Brister i företag med kopplingar till sökanden .....	17
6.2.5	Upphandlingssekretess.....	17
6.3	Godkännande, avtalsskrivning och verksamhetsstart.....	17
7.	Krav på godkänd leverantör.....	17
7.1	Krav på tjänsten .....	17
7.1.1	Tjänstens omfattning.....	18
7.1.2	Tjänstens utförande.....	18
7.2	Lagstiftning m.m. ....	19

7.3	Verkställighet.....	19
7.4	Ansvar vid fel eller brister.....	20
7.5	Ansvarsförsäkring.....	20
7.6	Dokumentation.....	20
7.7	Verksamhetsansvarig.....	21
7.8	Personal.....	21
7.8.1	Krav på personalen.....	21
7.8.2	Krav på leverantören som arbetsgivare.....	22
7.9	Samverkan och kommunikation.....	23
7.10	Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.....	24
7.10.1	Kommunens styrdokument.....	24
7.10.2	Leverantörens styrdokument.....	25
7.10.3	Ledningssystem.....	25
7.10.4	Rapporteringsskyldighet.....	25
7.11	Uppföljning och kontroll.....	26
7.12	Verksamhetsberättelse.....	27
7.13	Teknisk utrustning och system.....	27
7.14	Lokaler och inventarier.....	27
7.15	Miljö- och hållbarhetsarbete.....	28
7.16	Extraordinära händelser.....	28
7.17	God man/förvaltare.....	28
8.	Sanktioner.....	28
9.	Kommunens roll under avtalstiden.....	29
9.1	Information om godkända leverantörer.....	29
9.2	Kundavgifter.....	30
9.3	Nattinsatser.....	30
9.4	Uppföljning och kontroll.....	30
9.5	LOV-samordnare, MAS, MAR.....	30
9.6	Teknisk utrustning.....	31
9.7	Utbildningar.....	31
9.8	Rutiner och riktlinjer.....	31
9.9	Ansvar vid fel eller brister.....	31

9.10 Kommunens krisledningsorganisation .....	31
10. Avtalets upphörande och avslutningsprocess.....	31
10.1 Formalia.....	31
10.2 Skäl till uppsägning eller hävning av avtalet.....	32
10.2.1 Brister i verksamheten.....	32
10.2.2 Kommunen slutar med LOV.....	32
10.2.3 Leverantören saknar uppdrag .....	32
10.3 Hävning av avtalet .....	32
10.4 Avslutningsprocess .....	32
10.4.1 Personuppgifter.....	32
10.4.2 System.....	33

# 1. Inledning

## 1.1 Information om Lagen om valfrihet

Lagen om valfrihetssystem (2008:962) (LOV) reglerar möjligheten för privata aktörer att tillhandahålla vissa offentliga tjänster. Syftet med LOV är öka valfriheten för individer där kunden kan välja den utförare som bäst motsvarar dennes önskemål och behov. Utförarna konkurrerar i första hand genom den kvalitet som de erbjuder kunderna.

Formellt krävs följande i LOV:

- att kommunen tillämpar löpande annonsering
- att det finns någon form av kvalificeringsfas
- att ett avtal skrivs
- möjlighet till överprövning
- att alla anbudsgivare som uppfyller kraven ska antas
- att ersättningen följer kundens val
- att kommunen ger information till medborgarna för att möjliggöra ett medvetet val
- att ett i förväg bestämt ickevalsalternativ ska finnas

## 1.2 Definitioner och förklaringar

Avtal	Används här i samma betydelse som ”kontrakt” i lagen om valfrihetssystem
Den enskilde	I detta förfrågningsunderlag är den enskilde likställd med kund.
Egen regi	Kommunens egna enheter som utför hemtjänstinsatser
HSL	Hälso- och sjukvårdslag (2017:30)
Insatser	Service, omsorg och hälso- och sjukvårdsinsatser som kunden har beviljats och som leverantören har i uppdrag att utföra
IVO	Inspektionen för vård och omsorg
Kommunen	Hudiksvalls kommun, upphandlande myndighet (beställaren)
Kund	Person som har beviljats hemtjänst. Andra kommuner väljer ibland att använda benämningen brukare
Leverantör	Privat utförare som kommunen godkänt och skrivit avtal med

LOV	Lag om valfrihetssystem (2008:962)
Myndighetskontoret	Verksamhet inom social- och omsorgsförvaltningen där myndighetsutövningen finns samlad
Parter	Hudiksvalls kommun och godkänd leverantör
Privat regi	Privata utförare av hemtjänstinsatser i kommunen
Socialsekreterare	Den myndighetsperson som utreder och beslutar om bistånd enligt socialtjänstlagen
SoL	Socialtjänstlag (2001:453)
Sökande	Den som ansöker om att bli leverantör i valfrihetssystemet
Tjänst	Det uppdrag som leverantören tar på sig att utföra genom att teckna ett avtal med kommunen i enlighet med detta förfrågningsunderlag

## 2. LOV i Hudiksvall

### 2.1 Hudiksvalls kommun

Hudiksvalls kommun ligger i Hälsingland och är 2 757 km<sup>2</sup> stor. Kommunen har drygt 37 000 invånare, varav cirka 40 % bor i centralorten. År 2023 var ca 10 000 personer äldre än 65 år och ca 1400 personer var beviljade någon form av hemtjänstinsats.

### 2.2 Kontaktvägar

Kontakta kommunens LOV-samordnare vid frågor eller synpunkter angående förfrågningsunderlaget: via e-postadressen ([lov-samordnaren@hudiksvall.se](mailto:lov-samordnaren@hudiksvall.se)) eller via kommunens telefonväxel 0650-19000.

Övrig kommunikation ska ske via social- och omsorgsförvaltningens e-postadress: [social.omsorg@hudiksvall.se](mailto:social.omsorg@hudiksvall.se) eller via brev till postadressen: Social- och omsorgsförvaltningen, Hudiksvalls kommun, 824 80 HUDIKSVALL.

### 2.3 Beskrivning av tjänsten

Hudiksvalls kommunfullmäktige beslutade den 30 maj 2011 att införa lag om valfrihetssystem (LOV) inom hemtjänst i Hudiksvalls kommun.

Tjänsten omfattar:

- Sammanhållen hemtjänst, dvs. både omvårdnad och service
- Dagtid årets alla dagar
- Trygghets telefoni
- Matdistribution
- Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser



Den sökande kan ansöka om:

- att sätta ett kapacitetstak
- att bli godkänd leverantör i ett eller flera geografiska områden

### **2.3.1 Sammanhållen hemtjänst**

Tjänsten avser sammanhållen hemtjänst hos kunder i Hudiksvalls kommun som beviljats bistånd i form av hjälp i hemmet enligt socialtjänstlagen (2001:453), (SoL). Hemtjänst omfattar omvårdnadsinsatser, serviceinsatser, delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser, ledsagning, avlösning, matdistribution, vak, samt trygghetstelefoner.

### **2.3.2 Dagtid årets alla dagar**

Tjänsten avser hemtjänstinsatser under dagtid, dvs. mellan 06.30 och 22.00, alla årets dagar. I tjänsten ingår även att utföra beviljad vakinsats nattetid hos leverantörens kunder.

### **2.3.3 Trygghetstelefoner**

Trygghetstelefoner är det samlade begreppet för de trygghetslarm som används i Hudiksvall. Tjänsten omfattar att svara på och omedelbart hantera inkomna larm. Kommunen tillhandahåller och installerar larmutrustning.

### **2.3.4 Matdistribution**

Insatsen att distribuera mat till leverantörens kunder ingår i tjänsten. Leverantören kan välja mellan att hämta mat hos kommunens tillagningskök eller teckna ett avtal med en extern matleverantör. Vid tecknande av extern matleverantör ska kraven i bilaga 4 uppfyllas.

### **2.3.5 Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser**

I tjänsten ingår att utföra delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser hos leverantörens kunder, det gäller insatser som har delegerats av legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal.

### **2.3.6 Geografiska områden**

Hudiksvalls kommun består av nio geografiska hemtjänstområden och är indelad i två grupper: tätort och landsbygd. I tätort ingår centrala Hudiksvall och Iggesund. I landsbygd ingår Bjuråker, Delsbo, Enånger, Forsa, Rogsta, Näsviken/Norrbo, Njutånger. Områdesindelningen framgår av postnummerförteckningen i bilaga 2. Sökande kan ansöka om att vara verksam i hela kommunen, eller i ett eller flera av de geografiska områdena.

### **2.3.7 Kapacitetstak**

Sökande har möjlighet att uppge ett kapacitetstak för antalet kunder som leverantören åtar sig att utföra insatser åt. Kapacitetstaket får inte understiga 15 kunder per geografiskt område. Leverantören är skyldig att ta alla uppdrag inom det/de områden där leverantören har valt att vara verksam, och får därmed inte neka

att utföra insatser till en kund som vill anlita leverantören, om inte kapacitetstaket är uppnått.

Sökanden som inte anger ett kapacitetstak åtar sig att som godkänd leverantör utföra beviljade hemtjänstinsatser hos samtliga kunder som väljer dem som utförare.

Förändringar i kapacitetstaket får inte påverka befintliga kunder. Det innebär att leverantören ska fortsätta att utföra insatser hos de kunder som har valt dem som hemtjänstutförare även om leverantören väljer att sänka sitt kapacitetstak.

## **2.4 Övriga förutsättningar**

### **2.4.1 Informationsansvar**

Kommunen ska informera kunden om samtliga godkända leverantörer av hemtjänst. Informationen ska vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig.

### **2.4.2 Tilläggstjänster**

Utöver den tjänst som upphandlas enligt LOV har leverantör rätt att erbjuda tilläggstjänster till kunden. I dessa fall ska det tydligt framgå att det är fråga om en tjänst utöver vad som ingår i leverantörens åtaganden och att det inte finns något skyldighet för kund att köpa tilläggstjänster. Vid köp av tilläggstjänster bör leverantören upprätta ett skriftligt avtal med kunden så att avgränsning mellan biståndsbedömda insatser och tilläggstjänst framgår. Tilläggstjänster får inte användas för att täcka kund utökade behov av insatser.

### **2.4.3 Marknadsföring**

Leverantören har rätt att marknadsföra sig. Det ska ske på ett sätt som inte uppfattas som oetiskt och/eller påträngande. Om leverantören i sin marknadsföring utlovar mervärden ska leverantören vid uppföljning kunna styrka att verksamheten uppfyller utlovad kvalitet. Marknadsföringen ska utformas med respekt för kunderna och övriga utförare.

### **2.4.4 Val och ickevalsalternativ**

Kunden har rätt, men inte skyldighet, att välja och byta leverantör. Kunden kan välja bland de leverantörer som är verksamma i det område där hen bor och kan endast välja en leverantör för samtliga sina beviljade insatser.

I de fall då en kund avstår ifrån att välja en leverantör ges uppdraget till den kommunala hemtjänsten, dvs. egen regi är ickevalsalternativet.

### **2.4.5 Trygg hemgång**

Trygg hemgång är en utredande insats. Målgruppen för insatsen är kunder som efter sjukhusvistelse, tillfällig vistelse eller efter vistelse på Forsa rehab har större eller väsentligt förändrat omvårdnadsbehov enligt 4 kap. § 1 (2001:453), (SoL). Det är kommunens egna Trygg hemgångs-team som tar hand om dessa kunder under

dagtid. Kunder som inte haft hemtjänstinsatser beviljade innan Trygg hemgång får sina eventuella kvällsinsatser utförda av egen regi under trygghemgångstiden. Om en ny kund blir beviljad hemtjänst efter trygghemgångstidens slut har kunden rätt att välja utförare i enlighet med avsnitt 2.4.4 I de fall kunden har haft hemtjänstinsatser beviljade innan Trygg hemgång ska eventuella kvällsinsatser utföras av den av kunden sedan tidigare valda leverantören.

## **2.5 Handläggning, avtal och start**

### **2.5.1 Handläggningstid och ansökans giltighetstid**

Handläggningstid för ansökan om att bli godkänd som leverantör är upp till sex veckor från det datum då en komplett ansökan inkommit, med undantag för sommarperioden då handläggningen kan ta upp till tio veckor. När ansökan är handlagd skickas den för beslut om godkännande vid nästkommande sammanträde i social- och omsorgsnämndens allmänna utskott. Under handläggningstiden är den sökande bunden av sin ansökan.

Om kommunens handläggning inte kan slutföras inom den utgivna handläggningstiden är leverantören inte längre bunden av sin ansökan och har då möjlighet att ta tillbaka den.

### **2.5.2 Godkännande och avtal**

Social- och omsorgsnämndens allmänna utskott godkänner samtliga sökande som leverantörer om dessa bedöms uppfylla de krav som ställs i förfrågningsunderlaget och om de inte uteslutits med stöd av LOV, se avsnitt 6.2.1. För fler detaljer, se avsnitt 6.3.

### **2.5.3 Uppstart av verksamheten**

Avtal med godkänd leverantör tecknas utan dröjsmål efter allmänna utskottets godkännande. Kunder ska så snart som möjligt kunna välja leverantören som utförare av sina insatser, dock senast tre (3) månader efter avtalets tecknande.

## **3. Kommersiella villkor**

### **3.1 Ersättning**

Ersättning till leverantören baseras på biståndsbedömda insatser enligt bilaga 1. Utförare erhåller ersättning för de ersättningsberättigade insatser som deras kunder är beviljade, ingen övrig ersättning utgår. Det innebär bland annat att leverantören själv står för alla eventuella merkostnader som uppkommer hos leverantören för att den ska kunna utföra sitt uppdrag i enlighet med avtalet.

Ersättningen är differentierad utifrån geografiska områden, där landsbygd får en högre ersättning än centralort. Vid beräkningen av den totala månatliga ersättningen görs ett schablonavdrag om 20 procent för förväntad frånvaro och ej utförda

insatser. Dokumentation ingår inte i underlaget för schablonavdraget. För ytterligare information om ersättningsmodellens konstruktion, se bilaga 1.

## **3.2 Krav för att erhålla landsbygdsersättning**

För att leverantören ska få den högre ersättningen för landsbygd utbetalad ska leverantören vara kommunen behjälplig att ta fram de underlag som efterfrågas för att underlätta administrationen av den högre ersättningen. Om leverantören inte kommer in med efterfrågade underlag betalas ersättningen för tätort ut.

## **3.3 Statsbidrag**

I de fall som kommunen tilldelas statsbidrag som kan användas till hemtjänstverksamhet beslutar kommunen, för respektive statsbidrag, om de privata utförarna ska ges möjlighet att ta del av bidraget och i så fall under vilka förutsättningar.

## **3.4 Skadestånd**

Leverantören ansvarar för att ersätta direkta eller indirekta skador som uppkommit av händelse som uppsåtligt eller oaktsamt orsakas av leverantören.

## **3.5 Betalningsvillkor**

### **3.5.1 Faktura**

Kommunen tar fram ett fakturaunderlag baserat på de biståndsbedömda insatser som finns registrerade i verksamhetssystemet. Underlaget tas fram månadsvis och skickas till leverantören senast den femte arbetsdagen i månaden efter ersättningsmånaden. Fakturering från utföraren sker månadsvis där fakturan ska avse föregående månad. Genom att skicka in sin faktura godkänner leverantören att uppgifterna i fakturaunderlaget är riktiga. Förfallodag på de fakturor som skickas till kommunen får inte vara kortare än 15 dagar. Faktureringsavgift, eller andra liknande avgifter, får inte tas ut. Fakturering ska ske enligt kommunens rutin för fakturering. Kommunen erbjuder inte förskottsutbetalningar.

### **3.5.2 Återbetalningsskyldighet**

Om felaktig ersättning betalats ut äger kommunen rätt att kräva tillbaka felaktigt utbetald ersättning.

### **3.5.3 Dröjsmål med betalning**

Eventuell dröjsmålsränta betalas enligt räntelagen (1975:635). I det fall dröjsmål med betalningen beror på att fakturan inte är komplett, eller på att fakturan är tvistig betalas ingen dröjsmålsränta.

## 4. Krav på sökande för godkännande

### 4.1 Ansökan ska innehålla

- En presentation av den tänkta verksamheten.
- En övergripande beskrivning av hur sökanden som leverantör avser att arbeta systematiskt med kvalitetssäkring av verksamheten i enlighet med Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd om systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9.
- Tillstånd från inspektionen för vård och omsorg (IVO) att bedriva verksamhet inom hemtjänst enligt socialtjänstlagen (SoL).
- Aktuella bolagsformalia i enlighet med vad IVO begär in till sitt tillståndsgivande. Vilka handlingar som ska skickas in beror på sökandens associationsform.
- Aktuellt registreringsbevis och registerutdrag från Skatteverket.
- Registerutdrag ur belastningsregistret gällande företagets ägare och företrädare. Det ska vara högst två (2) veckor gammalt och uppvisas i samband med ansökan.
- Tre (3) av varandra oberoende och aktuella referenser som kan styrka erfarenhet av vård och omsorg hos verksamhetsansvarig, VD, styrelse och/eller ägare. Med erfarenhet av vård och omsorg avses arbete inom äldreomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättning och/eller sjukvård, exempelvis som omsorgspersonal eller arbetsledare.
- Handlingar som styrker vem/vilka som har behörighet att företräda sökanden i ansökningsprocessen respektive som leverantör.
- I de fall där funktionerna VD och verksamhetsansvarig är tänkt att innehas av två olika personer ska ansökan innehålla en beskrivning av ansvarsfördelningen mellan dessa funktioner, samt inom vilka områden som respektive funktion har rätt att företräda sökanden.
- Handling där sökande redogör för hur företrädare, och eventuell tilltänkt verksamhetsansvarig, uppfyller kravet på förtrogenhet med gällande lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
- Handlingar som visar att det inte finns någon grund för uteslutning enligt 7 kap, 1 §, p. 1-3 samt p. 5 LOV.
- Handlingar som visar att sökanden förfogar över nödvändiga resurser vid avtalets ingång. Om sökanden i dessa handlingar åberopar andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet ska sökandes redogöra för sin möjlighet att förfoga över dessa resurser. Nybildade företag eller företag under bildande ska bifoga bankgaranti, kreditlöfte samt affärsplan för att bekräfta att företaget kan finansiera de första två (2) månadernas drift.
- Handlingar som visar eventuella företags samband. Uppgifter ska lämnas om man har ägt, äger, har varit verksam eller är verksam i andra företag. Dessa uppgifter ska lämnas för sökanden, samt sökandes ägare och verksamhetsansvarig, avseende de fem senaste åren.

- Om någon information i ansökan omfattas av sekretess eller utgör företags-hemligheter skall detta redovisas i en bilaga till ansökan, inklusive vilket lagrum som åberopas, på vilken grund, samt vilken skada som åsamkas om uppgifterna röjs.
- Om sökande har för avsikt att anlita underleverantör för hela eller delar av uppdraget ska det framgå vid ansökningstillfället. Det ska framgå vilken del av tjänsten som vilken underleverantör ska utföra. Samma krav ställs på underleverantör som leverantören och kommunen kan komma att kontrollera underleverantören på samma sätt som leverantören.
- Diarienummer 2023-299-790 ska anges i ansökan.

## 4.2 Sökandes åtaganden

Genom att skicka in ansökan försäkrar sökanden att man åtar sig att som godkänd leverantör uppfylla de krav som preciseras i avsnitt 7.

## 5. Allmänna avtalsvillkor

### 5.1 Avtalsparter

Avtalsparter är Hudiksvalls kommun och den leverantör som kommunen godkännt som extern utförare av hemtjänstinsatser.

### 5.2 Behöriga företrädare

Företrädares behörighet ska styrkas genom fullmakt, protokollsutdrag eller liknande.

### 5.3 Avtalshandlingar

Avtalshandlingar kompletterar varandra. Om avtalshandlingar skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till avtalet
2. Avtalet med bilagor
3. Förfrågningsunderlaget med bilagor och kompletteringar
4. Ansökan med bilagor och kompletteringar

### 5.4 Avtalsperiod

Avtalstiden börjar gälla från och med att parterna undertecknat avtalet. Avtalet löper tillsvidare med en ömsesidig uppsägningstid av tre (3) månader.

### 5.5 Avtalad tjänst

I avtalet ska framgå vad leverantören valt gällande följande aspekter:

- Geografiskt område (se avsnitt 2.3.6)
- Kapacitetstak (se avsnitt 2.3.7)
- Matdistribution (se avsnitt 2.3.4)

## 5.6 Avtalsändringar

Parterna är införstådda i att verksamheten är av sådan art att villkor och förutsättningar kan förändras under avtalstiden. Det kan ske genom politiska beslut, förändringar i lagar, föreskrifter, allmänna råd, kvalitetskrav, riktlinjer och kommunens mål. Det ingår i leverantörens uppdrag att följa eventuella förändringar inom verksamhetsområdet.

Kommunen förbehåller sig rätten att, efter beslut i social- och omsorgsnämnden, ändra ersättningsnivån. Om inget annat datum anges i nämndens beslut börjar den nya ersättningsnivån att gälla från och med dag 1 i den andra (2:a) månaden efter beslutsdatumet. Beslut om eventuell uppräknings av ersättningen för nästkommande år tas av nämnden i november.

Kommunen förbehåller sig rätten att revidera förfrågningsunderlaget utifrån ändrade förutsättningar. Ändrat innehåll innebär att befintliga avtal kompletteras med de nya villkoren. Om utföraren inte säger upp kontraktet inom tre (3) veckor från informationspunkten betraktas det som att utföraren har accepterat förändringen. Förändringar i förfrågningsunderlaget börjar gälla befintlig leverantör från och med dag 1 i den andra (2:a) månaden efter att beslut om revidering tagits i social- och omsorgsnämnden, om inte annat datum beslutats.

Leverantören äger rätt att, efter dialog med kommunen, ändra kapacitetstak, matleverantör och geografiskt område. Ändringen ska börja att gälla tidigast 60 dagar efter anmälan om ändring inkommit till kommunen, eller vid en annan tidpunkt som parterna kommer överens om. Ändringar och tillägg initierade av leverantören kräver en skriftlig handling undertecknad av behöriga företrädare för båda parter.

## 5.7 Omförhandling

Part får påkalla omförhandling av befintligt avtal om förutsättningarna väsentligen förändrats. Anmälan om omförhandling ska påkallas så fort som möjligt. Det befriar inte part från skyldigheten att fullgöra berörd avtalsförbindelse.

Vid omfattande förändringar, som ger upphov till att ett nytt förfrågningsunderlag upprättas, kommer kommunen ge befintliga leverantörer möjlighet att skriva ett nytt avtal. De nya förutsättningarna och det nya avtalet börjar gälla för befintlig leverantör senast fjärde (4:e) månaden efter att det nya förfrågningsunderlaget har beslutats av social- och omsorgsnämnden, om inte parterna kommer överens om annat datum.

## 5.8 Avtalsöverlåtelse

Avtalet får inte överlåtas på annan part. Vid förändringar av leverantörens ägarförhållanden ska ny ansökan lämnas in.

## 5.9 Befrielsegrunder (Force majeure)

Befrielsegrund för leverantören gäller endast vid krig eller annan katastrofhändelse utanför leverantörens kontroll, om leverantören inte kan fullgöra avtalet.

## 5.10 Tvistlösning

Tvist mellan parter med anledning av ingånget avtal ska i första hand lösas i samförstånd mellan parterna. Går inte detta ska tvisten lösas av allmän svensk domstol, med tillämpning av svensk rätt. Leverantören är skyldig att fullgöra sitt åtagande enligt avtalet även under tiden som tvisteförfarandet pågår.

# 6. Ansökningsprocess

## 6.1 Ansökans form, innehåll och språk

Ansökan, och samtliga bilagor, ska skickas i pappersformat till kommunens LOV-samordnare. Den ska vara undertecknad av behörig firmatecknare eller annan behörig företrädare, samt vara skriven på svenska.

## 6.2 Bedömning av ansökan

I samband med handläggningen av ansökan kommer kommunen att kalla leverantören till genomgång av ansökan. Såväl den skriftliga ansökan som genomgången utgör grund för kvalificering. Kommunen gör en sammanvägd bedömning bestående av nedanstående delmoment. Om ansökan är ofullständig eller innehåller brister begär kommunen in kompletteringar.

### 6.2.1 Uteslutningsprövning

Kommunen prövar varje sökande mot de skäl för uteslutning som anges i 7 kap 1 § st. 2, p. 1-6 LOV, dvs. att kommunen får utesluta en sökande som:

5. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning, är föremål för ackord, genomgår företagsrekonstruktion, tillsvidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
6. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord, företagsrekonstruktion eller något annat liknande förfarande,
7. genom en dom som fått laga kraft är dömd för brott som avser yrkesutövningen,
8. har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande myndigheten kan visa detta,
9. inte har fullgjort sina skyldigheter i fråga om socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom EES-området, eller
10. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf.



Kommunen prövar även om sökanden som är juridisk person har en företrädare som har dömts för brott som avses i punkt 3 ovan, eller har gjort sig skyldig till fel som avses i punkt 4 ovan.

### **6.2.2 Inhämtande av andra underlag**

Kommunen förbehåller sig rätten att inhämta egna referenser, både internt i kommunen och från tredje part, utöver de referenser som lämnats i ansökan. Kreditupplysningar kommer att tas på den sökande och dess företrädare.

### **6.2.3 Ekonomisk stabilitet**

Kommunen gör en sammanvägd bedömning av om sökanden förfogar över tillräckliga resurser för att bedriva den verksamhet som ansökan avser.

### **6.2.4 Brister i företag med kopplingar till sökanden**

Kommunen kan avslå en ansökan om det framkommer brister i företag som sökandes ägare eller företrädare äger, eller är verksam i, samt har ägt eller varit verksam i under de senaste fem åren.

### **6.2.5 Upphandlingssekretess**

Inkommen ansökan är att anse som en inkommen allmän handling. Om sökanden vill sekretessbelägga något i ansökan skall dessa uppgifter lämnas i en separat bilaga till ansökan. Kommunen genomför en sekretessprövning varje gång en allmän handling begärs utlämnad. Begäran om sekretess från leverantören är ingen garanti för att uppgiften slutligen omfattas av sekretess.

## **6.3 Godkännande, avtalsskrivning och verksamhetsstart**

Social- och omsorgsnämndens arbetsutskott godkänner samtliga sökande som leverantörer om dessa bedöms uppfylla de krav som ställs i förfrågningsunderlaget och om de inte uteslutits med stöd av LOV, se avsnitt 6.2.1. Skriftligt besked om kommunens beslut lämnas snarast möjligt. Om sökanden inte godkänns som leverantör lämnas upplysningar om hur överprövning söks. Avtal med godkänd leverantör tecknas utan dröjsmål. Kunder ska så snart som möjligt kunna välja leverantören som utförare av sina insatser, dock senast tre (3) månader efter avtalets tecknande.

## **7. Krav på godkänd leverantör**

### **7.1 Krav på tjänsten**

Utöver de krav på leverantören som preciseras i avsnitt 7.2 – 7.17 ansvarar leverantören för att tjänstens omfattning och utförande uppfyller följande krav:

### 7.1.1 Tjänstens omfattning

- I tjänsten ingår att utföra samtliga hemtjänstinsatser som leverantörens kunder har beviljade och som enligt beslutet ska utföras under dagtid, dvs. mellan 06:30 och 22:00, årets alla dagar.
- I tjänsten ingår att vid varje kundbesök, vid behov och utan extra ersättning, utföra enklare vardagssysslor.
- I tjänsten ingår att, vid behov och utan extra ersättning, vara kunden behjälplig med externa kontakter, exempelvis sjukvård, färdtjänst, fotvård.
- I tjänsten ingår att distribuera mat till leverantörens kunder, se avsnitt 2.3.4. Vid hantering av mat ska leverantören arbeta utifrån kraven om bibehållen kylkedja, i enlighet med Livsmedelslagen (2006:804) och Livsmedelsförordningen (2006:813), se bilaga 4 Kvalitetskrav på matleverantörer.
- I tjänsten ingår att utföra delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser, i enlighet med gällande regelverk. Leverantörens personal får inte utföra hälso- och sjukvård som inte har delegerats, ordinerats eller instruerats från hälso- och sjukvården.
- Leverantören ska på uppdrag från sjuksköterska ge vård och omsorg dygnet runt (vak), i livets slutskede.
- Om kund som får sina läkemedel via apodos tillfälligt bor på korttidsvistelse är leverantören skyldig att, inom ramen för gällande insatsbeslut, leverera kundens läkemedel till korttidsvistelsen till dess att ny adress gäller.
- I tjänsten ingår att vara behjälplig så att leverantörens kunder erbjuds nödvändig tandvård, vilket kan innebära att låsa upp dörren, och vid behov även närvara, under tandvårdens hembesök för årlig munhälsobedömning.
- Leverantören ansvarar för att all kommunikation med kunden sker på ett språk och ett sätt som denne förstår. Utföraren ska vid behov rekquirera och bekosta auktoriserad tolk till kunder som inte talar eller förstår svenska eller som är i behov av tolkhjälp på grund av nedsatt hörsel- eller talförmåga.

### 7.1.2 Tjänstens utförande

- Kvaliteten på de insatser som leverantören utför ska vara god, samt utvecklas och säkras systematiskt och fortlöpande.
- Leverantören ska bedriva sin LOV-verksamhet i enlighet med socialtjänstens värdegrund för äldreomsorgen (5 kap. 4 § SoL samt SOSFS 2012:3).
- Leverantörens kunder ska ha en fast omsorgskontakt i enlighet med 4 kap. 2b § SoL.
- Samtliga larm, mellan kl. 06:30-22:00, ska omedelbart tas emot och åtgärdas omgående, årets alla dagar.
- Vid byte av leverantör ansvarar den tidigare utföraren för att vid behov informera kommunens hälso- och sjukvårdsverksamhet om bytet och återlämna eventuella delegerade arbetsuppgifter.
- Leverantören ska följa nämndens dokumenthanteringsplan.

- Leverantören ska följa Socialstyrelsens rekommendationer om skydds- och begränsningsåtgärder, samt följa kommunens rutin för skyddsåtgärder.

## 7.2 Lagstiftning m.m.

- Leverantören ansvarar för att deras LOV-verksamhet bedrivs i enlighet med gällande lagar, förordningar och föreskrifter, samt myndigheters allmänna råd och rekommendationer.
- Leverantörens företrädare och verksamhetsansvarige, ska vara väl förtrogna med gällande lagar, förordningar och föreskrifter, samt myndigheters allmänna råd och rekommendationer.
- Leverantören ska följa gällande bolags-, skatte- och redovisningslagstiftning. Vid annan associationsform än aktiebolag ska leverantören följa gällande lagstiftning för den aktuella associationsformen.
- Leverantören ansvarar för att de personuppgifter som hanteras behandlas i enlighet med dataskyddsförordningen (679/2016), (GDPR). I enlighet med denna lag ska det finnas ett giltigt personuppgiftsbiträdesavtal mellan kommunen (personuppgiftsbiträde) och leverantören (personuppgiftsansvarig) under hela avtalstiden. Rätten att behandla personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning följer LOV-avtalets tid.

## 7.3 Verkställighet

- Leverantören ska inleda verkställighet av tilldelat uppdrag snarast möjligt, dock senast inom 24 timmar från att socialsekreterare meddelat leverantören om uppdraget. Detta gäller årets alla dagar.
- När en kund önskar byta leverantör tillämpas en omställningstid om fem vardagar då den uppsagde leverantören fortfarande ansvarar för insatserna hos den aktuella kunden. Den nyvalde leverantören ansvarar för insatserna från klockan 06.30 den sjätte vardagen efter att önskemålet om leverantörsbyte inkommit till socialsekreterare.
- Om en kunds behov förändras i sådan omfattning att biståndsbesluten kan behöva omprövas ska leverantören snarast möjligt (senast nästkommande vardag) kontakta myndighetskontoret enligt gällande rutin. Förändringen av kundens behov ska framgå av leverantörens dokumentation. Leverantören ska tillgodose akuta behov fram till dess att besluten setts över.
- Vid ändrade beslut ska förändringen av utförandet ske skyndsamt, dock senast inom 24 timmar från det att beslutet om förändringen skickats till leverantören. Tillfälliga mindre behovsförändringar ska tillgodoses inom ramen för befintligt insatsbeslut.
- Leverantören ansvarar för att kunden, utan dröjsmål, får sina behov tillgodosedda vid utskrivning från sjukhus.

## 7.4 Ansvar vid fel eller brister

- Leverantören ansvarar för att tjänsten behåller den avtalade kvaliteten under hela avtalsperioden.
- Leverantören ansvarar för person-, förmögenhets- och sakskador som leverantören eller någon som leverantören ansvarar för orsakar genom fel eller försummelse. Leverantören ska ha säkra rutiner för hantering av kundens privata medel.
- Leverantören ansvarar för att eventuella underleverantörer, och deras anställda, uppfyller de krav som återges i detta dokument. Leverantören har det fulla ansvaret för uppdragets genomförande och svarar för eventuella underleverantörers åtaganden som för sitt eget.
- Leverantören ansvarar för att omedelbart göra kommunen uppmärksam på det man uppfattar som avvikande från avtalet eller ett avtalsbrott.
- Om leverantören upptäcker felaktigheter eller brister i den egna rapporteringen till kommunen, inklusive i verksamhets- och planeringssystem, är leverantören skyldig att utan oskäligt dröjsmål informera kommunen om detta och inkomma med rättade uppgifter.

## 7.5 Ansvarsförsäkring

Leverantören ska under hela avtalstiden upprätthålla nödvändiga försäkringar för den avtalade verksamheten, som håller kunden och kommunen skadeslösa vid eventuell skada vållad av leverantören, anställd, tredje man eller annan som utför insats på uppdrag av leverantören.

## 7.6 Dokumentation

- Leverantören har dokumentationsskyldighet i enlighet med gällande lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
- All dokumentation som rör kunden ska göras i kommunens verksamhetssystem och leverantören ansvarar för att kommunens rutiner för sekretess och datasäkerhet följs.
- Om det hos leverantören förekommer personliga handlingar/dokumentation för kunder i pappersformat, ska dessa förvaras i personakter. Dessa akter ska förvaras på ett betryggande sätt i enlighet med socialtjänstlagen (SoL). De fysiska dokumenten ska sändas till kommunen när kunden inte längre är aktuell hos utföraren.
- En genomförandeplan ska upprättas i verksamhetssystemet tillsammans med kunden. Genomförandeplanen ska utgå ifrån biståndsbesluten och upprättas inom 14 dagar från det att verkställighet har inletts. Vid nytt eller förändrat beslut ska alltid ny genomförandeplan upprättas. Genomförandeplanen ska följas upp vid behov, dock minst en gång var sjätte månad.
- Om leverantören inte längre ska utföra insatser hos en kund ska leverantören snarast sammanfatta daganteckningar och avsluta både genomförandeplan och genomförandejournal.

- Vid överlämnande av dokumentation till kommunen ansvarar leverantören för inhämtande av kundens medgivande.

## 7.7 Verksamhetsansvarig

- Leverantören ska under hela avtalstiden ha en utsedd verksamhetsansvarig som är godkänd av kommunen.
- Verksamhetsansvarig ska ha lägst högskoleutbildning, exempelvis socionom eller motsvarande utbildning relevant för området, och/eller erfarenhet från arbete inom vård och omsorg. Med erfarenhet av vård och omsorg avses arbete inom äldreomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättning och/eller sjukvård, till exempel som omsorgspersonal eller arbetsledare.
- Verksamhetsansvarig ska ha så goda kunskaper i det svenska språket att hen kan leda verksamheten, samarbeta med andra aktörer och ha bra kontakt med kunder och anhöriga.
- Om verksamhetsansvarig slutar ska detta omedelbart meddelas till kommunen som ska godkänna den nya personen. Ny verksamhetsansvarig ska uppfylla samtliga ovan ställda krav.
- Leverantören ska organisera sin verksamhet på ett sådant sätt att det finns beredskap att kunna fatta beslut vid oförutsägbara händelser, och vid händelse av en kris, även när verksamhetsansvarig inte finns tillgänglig. Leverantören ansvarar för att personalen har kännedom om utformningen av denna beslutsberedskap.

## 7.8 Personal

### 7.8.1 Krav på personalen

Leverantören ansvarar för att följande krav är uppfyllda avseende dess omsorgspersonal:

- All personal ska ha god kännedom om och tillämpa de lagar, förordningar, föreskrifter, rekommendationer och allmänna råd som reglerar deras arbetsuppdrag.
- All personal ska följa gällande rutiner och riktlinjer som är relevanta för leverantörens verksamhetsutövning.
- De utbildningskrav som preciseras i bilaga 3 ska vara uppfyllt för all personal som ska utföra biståndsbedömda insatser åt kunder. Undantag från detta krav medges för vikariat upp till sex månader.
- All personal ska anpassa sin kommunikation med kunden efter kundens behov och förmåga att förstå och göra sig förstådd.
- All personal ska obehindrat kunna samtala med kunder, läsa, skriva, ta emot instruktioner och dokumentera på svenska.
- All personal ska fullgöra sin dokumentationsskyldighet.
- All personal ska ha kunskap om metoder och arbetssätt för att möta kundens behov, inklusive användande av personligt föreskrivna hjälpmedel enligt lag

(1993:584) om medicintekniska produkter och lag (2021:600) med kompletterande bestämmelser till EU:s förordningar om medicintekniska produkter.

- All personal ska identifiera sig med ett av kommunen godkänt tjänstekort och giltig ID-handling. Tjänstekortet ska bäras synligt och innehålla information om yrkestitel.
- All personal ska underteckna ett tystnadspliktsavtal utifrån bestämmelserna i offentlighets och sekretesslagen (2009:400), (OSL).
- All personal ska ha kännedom om skyldigheten att rapportera missförhållanden, eller risk för missförhållanden, enligt 14 kap. 3 § SoL (lex Sarah), samt ha god kännedom om leverantörens rutiner för hanteringen av lex Sarah-ärenden.
- All personal ska ha kännedom om skyldigheten att rapportera om en kund, i samband med hälso- och sjukvård drabbats av eller utsatts för risk att drabbas av allvarlig skada eller sjukdom, enligt 6 kap. 4 § patientsäkerhetslagen (lex Maria), samt ha god kännedom om leverantörens rutiner för hanteringen av lex Maria-ärenden.
- All personal ska vara väl bekant med verksamhetens inriktning och mål, samt vara informerad om innehållet i det avtal som leverantören tecknat med kommunen.
- All personal ska följa gällande basala hygienrutiner i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien i vård och omsorg (SOSFS 2015:10)
- All personal ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om smittförebyggande åtgärder i vissa verksamheter enligt SoL och LSS (HSLF-FS 2022:44)
- All personal ska ha kunskap om och följa säker livsmedelshantering.

### **7.8.2 Krav på leverantören som arbetsgivare**

- Leverantören ska följa gällande arbetsrättslagstiftning och arbetsmiljölagstiftning.
- Leverantören ansvarar för att omsorgspersonal måste uppfylla de utbildningskrav som preciseras i bilaga 3 för att kunna erbjudas tillsvidareanställning.
- Leverantören ansvarar för att omsorgspersonal som inte uppfyller kraven ställda i bilaga 3 erbjuds vikariat i högst sex (6) månader. För att leverantören därefter ska kunna fortsätta att använda sig av vikarien ska en utbildningsplan vara upprättad och följas upp regelbundet. Följs inte utbildningsplanen får inte vikarien arbeta med kundnära arbetsuppgifter.
- Leverantören ansvarar för att omsorgspersonalen har erforderlig kompetens för att kunna ta emot delegation, ordination och instruktion från legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal. Detta ansvar inkluderar en skyldighet för leverantören att delta i aktuella utbildningar som kommunen/ primärvården håller för omsorgspersonal i den kommunala omsorgen.
- Leverantören ansvarar för att ha tillräckligt med utbildad omsorgspersonal tillgänglig för att kunna utföra hälso- och sjukvårdsinsatser hos sina kunder på delegation från kommunens legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal mellan klockan 06:30 och 22:00 under årets alla dagar.

- Leverantören ansvarar för att nyanställd personal ska få den introduktion som krävs för att de ska kunna utföra sina arbetsuppgifter på ett tillfredsställande sätt.
- Leverantören ska ha en plan för att de anställdas kompetens säkras och utvecklas.
- Leverantören ansvarar för att riskbedömning och undersökning av medarbetares arbetsmiljö görs i enlighet med gällande föreskrift (AFS 2001:1). I detta ansvar ingår att ha tillräckligt många medarbetare har relevant utbildning i riskbedömning.
- Leverantören ansvarar för att personalen får regelbunden utbildning i basala hygienrutiner i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien i vård och omsorg (SOSFS 2015:10)
- Leverantören ansvarar för att tillhandahålla tjänstekort för samtliga anställda, oavsett anställningsform.
- Leverantören ska tillämpa anställningsvillkor för de anställda motsvarande de kollektivavtalsvillkor som gäller inom branschen.
- Varje anställningsavtal ska inkludera att personalen omfattas av meddelarfrihet, efterforskningsförbud och skydd mot repressalier som om de skulle vara anställda vid en offentligt driven enhet. Se lag (2017:151) om meddelarskydd i vissa enskilda verksamheter.
- Leverantören ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete samt tillhandahålla krishantering för personal.
- Leverantören ska omedelbart vidta nödvändiga åtgärder mot personal som misstänks för att ha begått brott riktade mot kunder.
- Leverantörens företrädare och/eller personal ska delta i de obligatoriska utbildningar som kommunen anordnar och kallar till.
- Om kommunen anordnar icke-obligatoriska utbildningar för kommunens omsorgspersonal, och leverantörens personal inte får motsvarande kunskaper på annat sätt, ska leverantören ge sin personal möjlighet att delta i de utbildningar som de bjuds in till att delta i.
- Personalen ska årligen erbjudas utbildning och handledning i munvård.

## **7.9 Samverkan och kommunikation**

- Leverantören ska samverka med kommunen, hälso- och sjukvården, andra leverantörer enligt LOV, samt andra som är av betydelse för kundens vård och omsorg och livsföring i övrigt. I samverkan ingår att tillämpa befintliga rutiner.
- I den utsträckning som kunden samtycker ska leverantören även samverka med närstående och eventuella gode män.
- Representant för leverantören ska vid behov delta vid en samordnad individuell planering (SIP) där kommun och region upprättar en gemensam individuell plan för kunden, inklusive vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård. Se lag om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård (2017:612).

- Leverantören ska samverka rörande samordning av insatser för habilitering och rehabilitering enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om samordning av insatser för habilitering och rehabilitering (SOSFS 2007:10).
- Leverantören ska delta i gemensamma träffar med kommunen som kommunen kallar till.
- Leverantören ska löpande informera LOV-samordnaren om ändringar, händelser och övrigt som berör, eller kan beröra, innehållet i detta avtal. Leverantören ska även informera om sådant som kan vara av vikt för ett gott samarbete.
- Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) samt medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) ska hållas underrättad om sådant som faller inom deras respektive ansvarsområde.
- Om en av leverantörens befintliga kunder vill byta leverantör är leverantören skyldig att vara behjälplig med detta.
- Leverantören ansvarar för att kunder har god kännedom om hur synpunkter och klagomål kan lämnas samt hur dessa hanteras.
- Leverantören är skyldig att genast anmäla till socialtjänstens myndighetskontor om de i verksamheten får kännedom om eller misstänker att ett barn far illa.
- Leverantören är skyldig att genast anmäla till länsstyrelsen om de i verksamheten får kännedom om eller misstänker att ett djur far illa.
- Leverantören ska utan dröjsmål inkomma med eventuella nya/ändrade tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
- Leverantören ska vid förfrågan samverka i delar av kommunens skadeförebyggande arbete, se lag om skydd mot olyckor (2003:778). I denna samverkan ingår att göra en riskanalys och upprätta ett handlingsprogram för hur verksamheten under det kommande året ska arbeta för att främja kundernas säkerhet. Handlingsprogrammets mål följs upp som en del av LOV-uppföljningen.

## **7.10 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete**

Leverantören ska bedriva sin LOV-verksamhet så att den uppfyller de kvalitetskrav som regleras i gällande lagar, förordningar och föreskrifter, samt myndigheters allmänna råd och rekommendationer.

Leverantören ska bedriva ett systematiskt förbättringsarbete i enlighet med SOSFS 2011:9. I detta ingår att fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. Arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska dokumenteras.

### **7.10.1 Kommunens styrdokument**

Leverantören ansvarar för att deras LOV-verksamhet bedrivs i enlighet med av fullmäktige och social- och omsorgsnämnden beslutade mål, riktlinjer, strategier och



planer för hemtjänsten i Hudiksvalls kommun. Leverantören ansvarar även för att deras LOV-verksamhet bedrivs i enlighet med kommunens värdighetsgarantier för hemtjänst.

### **7.10.2 Leverantörens styrdokument**

Leverantören ansvarar för att det, förutom ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete, finns aktuella styrdokument upprättade, samt att personalen har kännedom om och tillämpar dessa styrdokument. Leverantören ska kontinuerligt följa upp sina upprättade rutiner. Vid den årliga LOV-uppföljningen kan kommunen komma att efterfråga kopior på leverantörens rutiner samt en redogörelse för hur rutinerna följs. Leverantören har möjlighet att använda sig av de rutiner och checklistor som kommunen använder sig av och ansvarar för att efterfråga dessa.

### **7.10.3 Ledningssystem**

Leverantören ska ha ett aktuellt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och bedriva ett kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9), vilket bland annat innebär att leverantören:

- Har skriftliga rutiner för hantering av synpunkter, samt systematiskt sammanställer och analyserar synpunkterna i syfte att se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.
- Har skriftliga rutiner för att identifiera, dokumentera, sammanställa, analysera och åtgärda avvikelser, dvs. fel och brister, inom såväl socialtjänstens som hälso- och sjukvårdens område.
- Har skriftliga rutiner för att rapportera om och utreda missförhållanden enligt Socialstyrelsens riktlinjer för lex Sarah, (SOSFS 2011:5).
- Skriftligt dokumenterar sin organisation, ansvarsfördelning och egenkontroll.

### **7.10.4 Rapporteringsskyldighet**

Leverantören är skyldig att rapportera sitt systematiska kvalitetsarbete enligt följande:

- Leverantören ska tertialvis, det vill säga 30 april, 31 augusti samt 31 december, till LOV-samordnaren skicka in:
  - En sammanställning av inkomna synpunkter till kommunens LOV-samordnare. Av sammanställningen ska det framgå vilka åtgärder som vidtagits i samband med de inkomna synpunkterna, samt förväntad effekt av åtgärden.
  - En sammanställning av rapporterade avvikelser till kommunens LOV-samordnare. Av sammanställningen ska det framgå vilka åtgärder som vidtagits i samband med de uppmärksammade bristerna, samt förväntad effekt av åtgärderna.
- Samtliga synpunkter ska sparas i 18 månader och kopia på den inkomna synpunkten ska kunna uppvisas för kommunen på förfrågan.
- Samtliga avvikelser ska rapporteras i verksamhetssystemets avvikelsemodul.

- När det gäller avvikelser enligt hälso- och sjukvårdslagen ska dessa omgående skickas till primärvården. Avvikelser som rör personer inskrivna i hemsjukvården skickas till kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) och/eller medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR).
- Leverantören ansvarar för att social- och omsorgsnämnden omedelbart får kännedom om upprättade lex Sarah-rapporter genom att informera enhetschef för myndighetskontorets handläggning av äldre.
- Efter avslutad lex Sarah-utredning ska information om bedömning och vidtagna åtgärder skickas till enhetschef för myndighetskontorets handläggning av äldre, samt LOV-samordnaren, senast en månad efter avslutad utredning.
- Leverantören ansvarar för att påtaglig risk för allvarliga missförhållande och allvarliga missförhållande inom den egna verksamheten anmäls till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) samt att beslutet från IVO delges enhetschef för myndighetskontorets handläggning av äldre, samt LOV-samordnare, senast en (1) månad efter att beslutet från IVO har mottagits.
- Leverantören ska i verksamhetsberättelsen redogöra för hur det systematiska kvalitetsarbetet genomförts.

## 7.11 Uppföljning och kontroll

- Leverantören ska på begäran från kommunen lämna sådan information som krävs för att allmänheten ska kunna ha den insyn som man har rätt till enligt kommunallagen.
- Leverantören ska bistå i kommunens uppföljning, kvalitetskontroll och utvärdering av leverantörens verksamhet, t.ex. genom att erbjuda nödvändig insyn.
- I den årliga LOV-uppföljningen ska leverantören lämna in sin verksamhetsberättelse, se avsnitt 7.12.
- Leverantören är skyldig att lämna uppgifter till nationella uppföljningar som genomförs av bland annat Socialstyrelsen, Statistiska centralbyrån och Sveriges kommuner och regioner. Samt besvara enkäter och på annat sätt lämna uppgifter som efterfrågas i kommunens uppföljningar.
- Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) samt medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) ska ges tillträde till verksamheten i den omfattning som MAS/MAR finner nödvändigt för funktionernas tillsyn av verksamheten.
- Leverantören ska, om kommunen begär det, lämna redovisning inför social- och omsorgsnämnden.
- Leverantören ska senast i februari varje år inkomma med ett aktuellt registerutdrag från Skatteverket.

## 7.12 Verksamhetsberättelse

Leverantören ska årligen, senast sju månader efter avslutat räkenskapsår, lämna in sin verksamhetsberättelse till kommunens LOV-samordnare. Verksamhetsberättelsen ska innehålla:

- Redovisning för hur man under året har arbetat för att uppnå kommunens uppsatta verksamhetsmål.
- Redovisning för hur man under året har arbetat med systematiskt arbetsmiljöarbete, systematiskt kvalitetsarbete, samt hållbarhetsarbete.
- Årsredovisning, bestående av förvaltningsberättelse, resultaträkning, balansräkning och noter.
- Fastställelseintyg i original.
- Revisionsberättelse.
- Bolagsstämmoprotokoll – om stämman beslutat om vinstutdelning.
- Om de inte är specificerade i redovisningen ska uppgifterna om momsfri omsättning, kostnader för personal, samt kostnader för underleverantörer som anlitas för att utföra hjälp i hemmet hos brukarna särredovisas.
- Redovisning av namn på eventuella underleverantörer.
- Redovisning av namn på uppdragsgivaren i de fall då leverantören utfört uppdrag som underleverantör för hjälp i hemmet.

## 7.13 Teknisk utrustning och system

- Leverantören ansvarar för att dess personal har tillgång till datorer och mobiltelefoner som uppfyller kravspecifikationen för att kunna använda kommunens verksamhets- och planeringssystem.
- Leverantören ska i sitt verksamhetsutövande använda de verksamhets- och planeringssystem som kommunen tillhandahåller.
- Leverantören ska i sitt verksamhetsutövande följa kommunens aktuella rutiner och riktlinjer för hur arbetet i verksamhets- och planeringssystem ska utföras.
- Leverantören ansvarar för att det finns tillräcklig kompetens i organisationen för att hantera verksamhets- och planeringssystemet.

## 7.14 Lokaler och inventarier

- Leverantören ansvarar för att det finns en anpassad lokal för verksamheten och för inventarierna i lokalen. Lokalen ska göra det möjligt att följa gällande arbetsmiljölagstiftning och socialstyrelsens hygienföreskrifter.
- I lokalen ska det finnas dokumentskåp. Leverantören ska säkerställa att all dokumentation som rör kunden förvaras på betryggande sätt i ett brandsäkert skåp, så att obehöriga inte får tillgång till den.
- Det ska finnas godkänt nyckelskåp för brukares nycklar och låsbart godkänt skåp för eventuell förvaring av brukares läkemedel, dit endast behöriga medarbetare med läkemedelsdelegering har tillgång till.

## 7.15 Miljö- och hållbarhetsarbete

- Leverantören ska bedriva ett aktivt och systematiskt miljö- och hållbarhetsarbete i alla delar av verksamheten.
- Planeringen och styrningen av detta arbete ska dokumenteras i en strategisk hållbarhetsplan. Efterföljelsen av denna hållbarhetsplan ska följas upp och utvärderas regelbundet, samt rapporteras till kommunen som en del av LOV-uppföljningen.

## 7.16 Extraordinära händelser

- Leverantören ska vara insatt i och följa Lag (2006:544) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap.
- Leverantören ska ha en krisplan för sin verksamhet där man redogör för hur man ska agera vid extraordinära händelser.
- Leverantören ska vara kommunens behjälplig vid extraordinära händelser.

## 7.17 God man/förvaltare

- Leverantören och dess personal har en anmälningsskyldighet enligt socialtjänstförordningen (2001:937) att snarast meddela överförmyndaren om en av deras kunder bedöms vara i behov av god man. Anmälningsskyldighet gäller även när det inte går att få kundens samtycke, när behov av ställföreträdare inte längre finns, samt vid misstanke om att ställföreträdaren missköter sitt uppdrag.
- Leverantörens ägare, företrädare eller personal får inte vara god man eller förvaltare för kunder som anlitar leverantören som utförare av biståndsbedömda insatser.

# 8. Sanktioner

Om det vid kommunens uppföljning av leverantörens verksamhet, eller på annat sätt, framkommer brister/avvikelser i den tjänst som leverantören har åtagit sig att utföra, och/eller i uppfyllandet av de krav som ställs på leverantören i detta dokument, äger kommunen rätt att vidta åtgärder och sanktioner enligt nedanstående tabell.

I åtgärdsplanen ska det framgå hur bristerna/avvikelserna kommer att åtgärdas samt en tidsplan för detta. Leverantörens åtgärdsplan ska inkomma till kommunen inom skälig tid. Vad som räknas som skälig tid avgörs av kommunen utifrån ärendets art och allvar. Åtgärdsplanen ska godkännas av kommunen. Leverantören ska genomföra åtgärdsplanen. Om leverantören inte fullgör åtaganden, eller inom skälig tid rättar uppmärksammade brister, får kommunen fullgöra åtaganden eller åtgärda bristerna på leverantörens bekostnad, alternativt göra avdrag på leverantörens ersättning.

<b>Brist/avvikelse</b>	<b>Åtgärd</b>	<b>Sanktion</b>
Mindre	Dialog, krav på åtgärd. Följs upp vid nästa uppföljning.  Brist/avvikelse som inte åtgärdas hanteras som större brist/avvikelse	-
Större	Dialog, krav på skriftlig åtgärdsplan.  Brist/avvikelse som inte åtgärdas hanteras som allvarlig brist/avvikelse.	Prisavdrag Avtalsvite
Allvarlig	Dialog, krav på omedelbar rättelse och skriftlig åtgärdsplan.  Om rättelse inte sker eller vid återkommande allvarliga brister/avvikelser	Prisavdrag Avtalsvite  Hävning av avtal

Avtalsvite kan komma att utkrävas i följande fall:

- Leverantören har inte lämnat in en åtgärdsplan inom angiven tid eller att planen innehåller så allvarliga brister att den inte kan godkännas av kommunen.
- Åtgärdsplanen följs inte innehållsmässigt och/eller tidsmässigt, enligt kommunens bedömning.
- Vid mycket allvarliga brister där ärendet, enligt kommunens bedömning, är av sådan art att det krävs en skyndsam åtgärd.
- Vid upprepade brister av samma art som tidigare påtalats och åtgärdats men som därefter upprepas.

När avtalsvite utkrävs reducerar kommunen leverantörens ersättning fr.o.m. den dag då bristen/avvikelsen påtalades. Vid fastställandet av reduceringens storlek tar kommunen hänsyn till ärendets art, omfattning och allvarlighet. Reduceringen gäller fram tills att leverantören har vidtagits en åtgärd som kommunen bedömer vara tillfredsställande. Om leverantören kan visa att åtgärderna inte har kunnat genomföras på grund av händelser som utföraren inte har kunnat förutse eller råda över utgår inte avtalsvite.

## **9. Kommunens roll under avtalstiden**

### **9.1 Information om godkända leverantörer**

Kommunen ansvarar för att informera kunden om vilka leverantörer som godkänts som utförare av hemtjänstinsatser.

## 9.2 Kundavgifter

Kommunen administrerar hemtjänstavgifter för kunden enligt kommunens avgiftstaxa. Leverantören har inte rätt att ta ut avgift av kunden för de insatser som beställaren har beslutat om.

## 9.3 Nattinsatser

Kommunen ansvarar för att utföra nattinsatser till samtliga hemtjänstkunder i kommunen som är beviljade detta. Nattinsatserna utförs mellan klockan 22:00 och 06:30, årets samtliga dagar.

## 9.4 Uppföljning och kontroll

Kommunen och kommunens revisorer äger rätt till insyn och rätt att regelbundet följa upp och kontrollera leverantörens LOV-verksamhet för att säkerställa att:

- Verksamheten/tjänsten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som beslutats av kommunfullmäktige eller social- och omsorgsnämnd.
- Verksamheten/tjänsten uppfyller de kvalitetskrav som finns i gällande lagar, förordningar, föreskrifter, rekommendationer och allmänna råd, samt kravställen i detta dokument.
- Leverantören fullföljer de åtaganden som preciseras i avtalet, inklusive att granska leverantörens ekonomiska redovisning.

Kommunen och nämnden äger rätt att:

- Publicera resultat från brukarundersökningar, nationella kartläggningar och avtalsuppföljningar som avser leverantörens LOV-verksamhet på kommunens hemsida, samt att skicka in resultaten för publicering av nationella jämförelser.
- Göra oanmälda besök hos leverantören.

## 9.5 LOV-samordnare, MAS, MAR

Kommunen ansvarar för att det finns tjänstepersoner i förvaltningen som har följande uppdrag gentemot leverantören.

LOV-samordnaren är den huvudsakliga kontaktpersonen och kommunikationen mellan leverantören och kommunen sker i första hand med LOV-samordnaren. LOV-samordnaren ansvarar för att leverantören hålls informerad om sådant som kan vara av vikt inom ramen för detta avtal och är även ansvarig för uppföljning av verksamheten. Kunden har även möjlighet att lämna synpunkter gällande leverantören via LOV-samordnaren som då vidarebefordrar dessa till leverantören.

Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) har ett särskilt medicinskt ansvar för att patienten får en säker och ändamålsenlig hälso- och sjukvård av god kvalitet, detta gäller även externa leverantörers kunder. MAS/MAR ansvarar bland annat för att patienten får den

hälso- och sjukvård läkaren har bestämt, att besluten om delegering är patientsäkra, att patientjournaler förs etc. MAS/MAR kan vara behjälpliga och delge olika rutiner för området.

## **9.6 Teknisk utrustning**

Kommunen tillhandahåller de verksamhets- och planeringssystem som leverantören ska använda i sitt verksamhetsutövande. Kommunen tillhandahåller trygghetstelefontjänst, nattkameror och nyckelfria lås till leverantörens kunder.

## **9.7 Utbildningar**

Kommunen äger rätt att kalla leverantören och/eller leverantörens personal till obligatoriska utbildningar som kommunen anordnar. I den mån som kommunen även anordnar icke-obligatoriska utbildningar för kommunens omsorgspersonal har den även möjlighet att bjuda in leverantörens personal att delta i dessa.

## **9.8 Rutiner och riktlinjer**

Kommunen ansvarar för att leverantören har tillgång till de av kommunens gällande rutiner och riktlinjer som är relevanta för leverantörens verksamhetsutövning.

## **9.9 Ansvar vid fel eller brister**

Kommunen har skyldighet att omedelbart göra leverantören uppmärksam på det man uppfattar som en eventuell avvikelse från avtalet eller ett avtalsbrott. Vid behov anmäler kommunen brister till andra berörda myndigheter.

## **9.10 Kommunens krisledningsorganisation**

Ordföranden i kommunens krisledningsnämnd beslutar om en händelse är att anse som extraordinär. Krisledningsnämnden har rätt att bestämma hur verksamheter som tas över av krisledningsnämnden bedrivs.

# **10. Avtalets upphörande och avslutningsprocess**

Avtalet löper tillsvidare med en ömsesidig uppsägningstid av tre månader.

## **10.1 Formalia**

- Uppsägning av avtalet ska föregås av ömsesidig dialog mellan båda parter.
- Uppsägning från leverantörens sida ska göras skriftligt till social- och omsorgsförvaltningen och vara undertecknad av behörig företrädare. Se kontaktvägar i avsnitt 2.2.

- Uppsägning från kommunens sida ska göras skriftligt, vara undertecknad av behörig företrädare för kommunen, samt skickas till den av leverantören uppgivna adressen.
- Hävning av avtalet ska ske skriftligt och utan oskäligt dröjsmål efter det att den omständighet som åberopas som grund för hävningen blivit känd för den uppsägande parten.

## **10.2 Skäl till uppsägning eller hävning av avtalet**

### **10.2.1 Brister i verksamheten**

Kommunen äger rätt att säga upp avtalet om:

- Leverantören saknar fungerande rutiner och system för kvalitetssäkring.
- Kommunens verksamhetstillsyn/verksamhetsuppföljning visar på allvarliga brister och avsteg från de krav som ställs i detta förfrågningsunderlag.

### **10.2.2 Kommunen slutar med LOV**

Om kommunen fattar beslut om att inte längre tillämpa valfrihetssystem inom äldreomsorgens hemtjänst upphör kommunens avtal med leverantören att gälla efter en uppsägningstid av tolv månader.

### **10.2.3 Leverantören saknar uppdrag**

Om leverantören saknar uppdrag under en sammanhängande period av 12 månader upphör avtalet att gälla utan uppsägning. Leverantören har därefter möjlighet att göra en ny ansökan om godkännande som leverantör.

## **10.3 Hävning av avtalet**

Båda parter har med omedelbar verkan rätt att häva avtalet om:

- Den andra parten i väsentligt avseende åsidosätter sina skyldigheter enligt avtalet.
- Den andra parten åsidosätter sina skyldigheter enligt avtalet och inte vidtar rättelse senast 30 dagar efter skriftlig begäran från den första parten.

Kommunen kan även med omedelbar verkan häva avtalet om:

- Omständigheter enligt 7 kap 1 § LOV uppstår för leverantören, eller dennes företrädare, se avsnitt 6.2.1.
- Tillsynsmyndighet har riktat allvarlig kritik mot leverantörens verksamhet.

## **10.4 Avslutningsprocess**

### **10.4.1 Personuppgifter**

När ett avtal avslutas ska leverantören återlämna och/eller förstöra samtliga personuppgifter som den har haft tillgång till under avtalstiden. Om uppgifterna ska gallras eller arkiveras framgår av social – och omsorgsnämndens dokumenthanteringsplan.



## **10.4.2 System**

När ett avtal avslutas ansvarar leverantören för att registreringar i verksamhets- och planeringssystem görs t.o.m. avtalets sista dag. Kommunen ansvarar för att leverantörens tillgång till dessa system upphör i direkt samband med avtalets sista dag.



## Ersättningsmodell hemtjänst

Valfrihetssystem medför att ersättningen följer kunden till den utförare som kunden har valt. I Hudiksvalls kommun utgår ersättning för beviljade insatser, dvs. de insatser utförarens kunder har fått beviljade, minus ett schablonavdrag på 20 procent som avser att justera för förväntad frånvaro och ej utförda insatser. Ersättningen är konstruerad som en helt rörlig ersättning. Det innebär att den sammantagna ersättningen för de ersättningsberättigade insatserna ska täcka samtliga kostnader som utföraren har för att utföra sitt uppdrag i enlighet med LOV-avtalet. Ingen övrig ersättning utgår.

De ersättningsbelopp per insats som gäller fr.o.m. 1 januari 2024 framgår av tabell 1 (insatser beslutade enligt socialtjänstlagen, samt dokumentation) och tabell 2 (delegerade HSL-insatser beslutade enligt hälso- och sjukvårdslagen). Ersättningen skiljer sig åt mellan tätort och landsbygd, baserat på en analys av faktiska kostnader och tidsanvändning som visar på högre bilkostnader och mer restid för landsbygdsområdena.

En insats tar olika lång tid att utföra hos olika kunder. I beräkningen av ersättningen per insats används därför en schablontid per insats som speglar den genomsnittliga tid insatsen tar att utföra. Beloppen i tabellerna har räknats fram enligt formeln:

$$\text{Schablontid} * \text{timersättning} = \text{insatsersättning}$$

För privat regi har följande kostnader vägts in i den beräknade timersättningen: personalkostnader för omsorgspersonal (ersatt tid + kringtid), övriga kostnader (lokaler, bilar, förbrukningsmaterial m.m.), kostnader för chefer och administrativ personal, samt momskompensation.

Ersättningen betalas ut månadsvis i efterskott. LOV-samordnaren sammanställer ett faktureringsunderlag där den sammantagna ersättningen enligt tabell 1 och tabell 2, exklusive dokumentation, summeras och minskas med schablonavdraget på 20 procent. För ersättning för dokumentation görs inget schablonavdrag. För mer information om utbetalningsrutiner, se förfrågningsunderlaget.

**Tabell 1:** Ersättning per kund för beviljade insatser enligt Socialtjänstlagen (SoL)

Nr	Insatser	Privat regi		
		Tätort	Landsbygd	
	<b>Omvårdnad och service - enligt SoL</b>			
1a	Morgoninsats, 1 delmoment	107 kr	118 kr	Kr/tillfälle
1b	Morgoninsats, 2-3 delmoment	178 kr	196 kr	Kr/tillfälle
1c	Morgoninsats, 4 delmoment	223 kr	245 kr	Kr/tillfälle
2a	Kvällsinsats, 1 delmoment	107 kr	118 kr	Kr/tillfälle
2b	Kvällsinsats, 2-3 delmoment	134 kr	147 kr	Kr/tillfälle
2c	Kvällsinsats, 4 delmoment	178 kr	196 kr	Kr/tillfälle
3	Lunchinsats	107 kr	118 kr	Kr/tillfälle
4	Middagsinsats	107 kr	118 kr	Kr/tillfälle
5	Matning, sällskap (i samband med insats 1-4)	89 kr	98 kr	Kr/tillfälle
6a	Dusch, i samband med annan insats	178 kr	196 kr	Kr/tillfälle
6b	Dusch, som enda insats vid besöket	268 kr	295 kr	Kr/tillfälle
7	Separat besök	107 kr	118 kr	Kr/tillfälle
8	Egenvård	45 kr	49 kr	Kr/tillfälle
9	Utevistelse	268 kr	295 kr	Kr/tillfälle
10	Social samvaro	268 kr	295 kr	Kr/tillfälle
11	Städning	446 kr	491 kr	Kr/tillfälle
12	Tvätt	268 kr	295 kr	Kr/tillfälle
13a	Inköp - veckoinhandling	223 kr	245 kr	Kr/tillfälle
13b	Inköp - enstaka tillfällen	223 kr	245 kr	Kr/tillfälle
14a	Ledsagning inom kommunen	535 kr	589 kr	Kr/tillfälle
14b	Ledsagning utanför kommunen	1 070 kr	1 178 kr	Kr/tillfälle
15	Tillsyn via telefonsamtal	45 kr	49 kr	Kr/dygn
16	Trygg hemgång	1 070 kr	1 178 kr	Kr/dygn
17a	Vak, del av dygn	5 350 kr	5 890 kr	Kr/dygn
17b	Vak, helt dygn	12 840 kr	14 136 kr	Kr/dygn
18	Avlösning i hemmet	6 420 kr	7 068 kr	Kr/månad
19	Värdighetsgarantier	2 140 kr	2 356 kr	Kr/månad
20	Apoteksärenden	134 kr	147 kr	Kr/månad
21	Matdistribution	2 675 kr	2 945 kr	Kr/månad
22	Trygghetstelefon	223 kr	245 kr	Kr/månad
23	Återvinningscentralen	45 kr	49 kr	Kr/månad
24	Dokumentation, inkl. genomförandeplan *	535 kr	589 kr	Kr/månad

\* Ersätts i sin helhet, dvs. ingår inte i underlaget för schablonavdraget.

**Tabell 2:** Ersättning per kund för beviljade insatser enligt Hälso- och sjukvårdslagen (HSL)

	Insatser	Privat regi		
		Tätort	Landsbygd	
	<b>Delegerad HSL - REHAB</b>			
26	Aktiv eller passiv träning av muskel- ledrörlighet	223 kr	245 kr	Kr/tillfälle
27	Gångträning	89 kr	98 kr	Kr/tillfälle
28	Muskelfunktions- och styrketräning	178 kr	196 kr	Kr/tillfälle
29	Transkutan elektrisk nervstimulering (TENS)	178 kr	196 kr	Kr/tillfälle
30	Trappträning	134 kr	147 kr	Kr/tillfälle
31	Träning av på- och avklädning	223 kr	245 kr	Kr/tillfälle
32	Träning i att behålla en kroppsställning och överflyttning	89 kr	98 kr	Kr/tillfälle
33	Träning i att sköta sina toalettbehov	178 kr	196 kr	Kr/tillfälle
34	Träningsprogram	178 kr	196 kr	Kr/tillfälle
	<b>Delegerad HSL - sjuksköterskor</b>			
35	Assistans vid munvård *	45 kr	49 kr	Kr/tillfälle
36	Blodtrycksmätning, standard *	45 kr	49 kr	Kr/tillfälle
37	Cirkulationsbefrämjande åtgärder *	45 kr	49 kr	Kr/tillfälle
38	Dygnsmätning av dryckes- och urinvolym * *	45 kr	49 kr	Kr/tillfälle
39	Hudvård *	45 kr	49 kr	Kr/tillfälle
40	Klådstillande behandling *	45 kr	49 kr	Kr/tillfälle
41	Kompressionsbehandling	89 kr	98 kr	Kr/tillfälle
42	Kontinensträning	89 kr	98 kr	Kr/tillfälle
43	Läkemedel via sond *	45 kr	49 kr	Kr/tillfälle
44	Läkemedelsbehandling, utdelning av dosett el. enstaka dos *	45 kr	49 kr	Kr/tillfälle
45	Läkemedelstillförsel UNS *	45 kr	49 kr	Kr/tillfälle
46	Nutritionsbehandling, Kosttillägg *	45 kr	49 kr	Kr/tillfälle
47	Nutritionsbehandling, Berikning *	45 kr	49 kr	Kr/tillfälle
48	Omläggning av sår UNS	89 kr	98 kr	Kr/tillfälle
49	Peritonealdialys	401 kr	442 kr	Kr/tillfälle
50	Provtagning UNS	89 kr	98 kr	Kr/tillfälle
51	Skötsel av stomi	89 kr	98 kr	Kr/tillfälle
52	Spolning av urinkateter	89 kr	98 kr	Kr/tillfälle
53	Trycksårsprofylax *	45 kr	49 kr	Kr/tillfälle
54	Viktmätning *	45 kr	49 kr	Kr/tillfälle
55	Övervakning av blodsockernivå *	45 kr	49 kr	Kr/tillfälle
56	Övervakning av kroppstemperatur *	45 kr	49 kr	Kr/tillfälle
57	Övervakning vid födointag *	45 kr	49 kr	Kr/tillfälle
58	Övervakning vid vätskeintag *	45 kr	49 kr	Kr/tillfälle

\* Ersätts endast om insatsen utförs som separat besök, dvs. inte i samband med Sol-insats.

Social- och omsorgsnämnden beslutar om ersättningens storlek. Om inget annat datum anges i nämndens beslut börjar den nya ersättningsnivån att gälla från och med dag 1 i den andra (2:a) månaden efter beslutsdatumet. Beslut om eventuell uppräknings av ersättningen för nästkommande år tas av nämnden i november.

## Områdesindelning med postnummerförteckning

<u>Tätort</u>		<u>Landsbygd</u>			
Postnummer	Postort	Postnummer	Postort		
<b>Centrala Hudiksvall</b>	82 430	Hudiksvall	<b>Rogsta</b>	82 493	Hudiksvall
	82 431	Hudiksvall		82 494	Hudiksvall
	82 432	Hudiksvall		82 495	Strömsbruk*
	82 433	Hudiksvall		82 991	Ilsbo*
	82 434	Hudiksvall	<b>Forsa</b>	82 460	Forsa
	82 435	Hudiksvall		82 461	Forsa
	82 439	Hudiksvall		82 462	Forsa
	82 440	Hudiksvall	<b>Näsviken/ Norrbo</b>	82 409	Näsviken
	82 441	Hudiksvall		82 465	Näsviken
	82 442	Hudiksvall		82 466	Näsviken
	82 443	Hudiksvall		82 467	Näsviken
	82 444	Hudiksvall	<b>Enånger</b>	82 595	Enånger
	82 445	Hudiksvall		82 596	Enånger
	82 450	Hudiksvall		82 694	Norråla
	82 451	Hudiksvall	<b>Njutånger</b>	82 592	Njutånger
	82 452	Hudiksvall		82 593	Njutånger
	82 453	Hudiksvall		821 68	Vallsta
	82 454	Hudiksvall	<b>Delsbo</b>	82 408	Delsbo
	82 455	Hudiksvall		82 470	Delsbo
	82 456	Hudiksvall		82 471	Delsbo
82 491	Hudiksvall	82 472		Delsbo	
82 492	Hudiksvall	82 473		Delsbo	
		82 474		Delsbo	
<b>Iggesund</b>	82 530	Iggesund	<b>Bjuråker</b>	82 477	Bjuråker
	82 531	Iggesund		82 478	Bjuråker
	82 532	Iggesund		82 479	Bjuråker
	82 591	Iggesund			

\* Postnummer som i huvudsak har adresser i angränsande kommuner. Endast de som har adress i Hudiksvalls kommun omfattas av förfrågningsunderlaget.

# Riktlinjer om vilka kunskaper, färdigheter, kompetenser och arbetsuppgifter som krävs för medarbetare i verksamheter inom vård och omsorg i Vård- och omsorgscollege Gävleborg

## Utbildningsnivå

Definitionerna av utbildningsnivå utgår från den svenska referensramen för kvalifikationer, SeQF. Ramverket bygger på en gemensam europeisk referensram (EQF) och möjliggör jämförelser av nivåer för olika kvalifikationer/utbildningar. Ramverket underlättar det livslånga lärandet, anställningsbarhet, rörlighet och social integration för medarbetare och studerande inom EU. SeQF består av åtta nivåer – varje nivå beskrivs utifrån ”kunskaper, färdigheter och kompetenser”.

I SeQFs ramverk finns gymnasial utbildning nivåplacerad på nivå 4. Vårdbiträdesutbildningen är ännu inte nivåplacerad.

För att betraktas som fullständig vård- och omsorgsutbildning krävs:

- VO-College diplom om **1500 godkända gymnasiepoäng** i utvalda ämnen från Vård- och omsorgsprogrammet eller Barn- och fritidsprogrammet, Socialt arbete med inriktning mot funktionshinder på **vuxenutbildningen**.
- *eller* **Yrkesexamen om minst 2250 godkända gymnasiepoäng** från Vård- och omsorgsprogrammet eller från Barn- och fritidsprogrammet, Socialt arbete med utgång mot funktionshinder från **gymnasieskolan** och enligt regler för yrkesexamen från Skolverket. Vid yrkesexamen ställs också krav på godkänt i utvalda vård- och omsorgskurser enligt riktlinjerna för VO-College diplom.

Utbildningen motsvarar SeQF nivå 4.

För att betraktas som fullständig vårdbiträdesutbildning krävs:

- **800 godkända gymnasiepoäng** i utvalda kurser från Vård- och omsorgsprogrammet.

## Titlar kopplade till utbildningsnivåer

En fullständig vård- och omsorgsutbildning kan exempelvis ge behörighet för anställning som **undersköterska** inom äldreomsorg och hälso- och sjukvård, eller som **habiliterare/stödassistent** inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning (LSS). Andra titlar kan också vara aktuella efter denna utbildning.

<b>DOKUMENT</b>	Riktlinjer om vilka kunskaper, färdigheter, kompetenser och arbetsuppgifter som krävs för medarbetare i verksamheter inom vård och omsorg i Vård- och omsorgscollege Gävleborg	<b>DATUM:</b>	2019-04-16
<b>ANSVARIG:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg	<b>VERSION:</b>	2
<b>BESLUT AV:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg 2018-09-24	<b>Sidnummer:</b>	1

En medarbetare som har en fullständig utbildning från Barn- och fritidsprogrammet, Socialt arbete med inriktning mot funktionshinder från vuxenutbildningen eller gymnasiet är i första hand behörig för anställning inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning. I nuläget finns det ingen utbildning i länet som fullt ut uppfyller kraven.

För att kunna utföra samtliga arbetsuppgifter på nivån för fullständig formell utbildning krävs att medarbetare med fullständig utbildning från Barn- och fritidsprogrammet, Socialt arbete med inriktning mot funktionshinder från vuxenutbildningen eller gymnasiet har den kompletterande kunskap, färdighet och kompetens som krävs för uppgifterna i fråga. I nuläget finns det ingen utbildning i länet som fullt ut uppfyller kraven.

Inom varje verksamhetsområde inom vård och omsorg kan ytterligare, områdesspecifika arbetsuppgifter tillkomma för respektive nivå. Dessa definieras inte i detta dokument.

En fullständig vårdbiträdesutbildning kan ge behörighet för anställning som **vårdbiträde**.

## Samband mellan Titulatur och AID

AID är ett klassificeringssystem som används som statistikunderlag i olika jämförelser inom olika yrkesområden inom Kommun och Landsting/Regioner.

Alla anställningar måste klassificeras.

När det gäller val av titulatur är grunden att titeln ska i stora drag beskriva vad det är för typ av arbete som utförs. Inom vård- och omsorg finns det dock viss koppling till utbildningsnivå, ex titeln undersköterska som innebär att hen har fullständig godkänd vård- och omsorgsutbildning.

I en titel bör det ej finnas tillägg som talar om var eller när arbetet utförs som t ex. Undersköterska natt (det framgår istället i veckoarbetstidsmättet)  
Undersköterska hemtjänst etc.... (det framgår av AID)

Kombinationen och kopplingen mellan titel och AID är inte bestämd men inom vård- och omsorgsområdet finns det klara kopplingar som beskrivs i nedanstående tabell.

<b>DOKUMENT</b>	Riktlinjer om vilka kunskaper, färdigheter, kompetenser och arbetsuppgifter som krävs för medarbetare i verksamheter inom vård och omsorg i Vård- och omsorgscollege Gävleborg	<b>DATUM:</b>	2019-04-16
<b>ANSVARIG:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg	<b>VERSION:</b>	2
<b>BESLUT AV:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg 2018-09-24	<b>Sidnummer:</b>	2

Etikett AID	Etikettnamn	Beskrivning	Exempel på titlar
207009	Undersköterska, hemtjänst	Utför vård-/omvårdnadsarbete inom hemtjänst inom äldreomsorg (inklusive omsorg om personer med funktionsnedsättning).	T.ex. undersköterska
207010	Undersköterska, hemvård/hemsjukvård	Utför vård-/omvårdnadsarbete inom hemvård/hemsjukvård.  Obs, ej hemtjänst. Om medarbetaren även arbetar inom hemtjänstområdet så gäller mest- principen om att koda utifrån vilket arbete som utgör störst andel av arbetstiden.	T.ex. undersköterska
207011	Undersköterska, särskilt boende	Utför vård-/omvårdnadsarbete inom särskilt boende äldreomsorg	T.ex. undersköterska
207013	Undersköterska, vård-/specialavdelning hälso- och sjukvård	Utför vård-/omvårdnadsarbete på vårdavdelning eller specialavdelning.	T.ex. undersköterska
207014	Undersköterska, mottagning hälso- och sjukvård	Utför vård-/omvårdnadsarbete på mottagning hälso- och sjukvård.	T.ex. undersköterska
207023	Vårdbitråde, hemvård/hemsjukvård	Utför brukar-/patientnära omsorgsarbete inom hemvård/hemsjukvård. Obs, ej hemtjänst.	T.ex. vårdbitråde, hemvård/hemsjukvård
207024	Vårdbitråde, särskilt boende	Utför brukar-/patientnära omsorgsarbete inom särskilt boende inom äldreomsorg.	T.ex. vårdbitråde, särskilt boende, äldreomsorg
207029	Vårdbitråde, hemtjänst	Utför brukar-/patientnära omsorgsarbete i form av hemtjänst inom äldreomsorg (inklusive omsorg om personer med funktionsnedsättning).	T.ex. vårdbitråde, hemtjänst, äldreomsorg
207090	Biträdesarbete, annat	Utför brukar-/patientnära omsorgsarbete. Denna ska endast användas om ingen annan etikett inom området är lämplig.	T.ex. sjukvårdsbiträde, mottagningsbiträde, jourbiträde, omsorgsbiträde, assistent/vårdavdelning, vårdnära servicemedarbetare
351031	Stödassistent/Vårdare, gruppboende, funktionsnedsättning	Stödjer personer med funktionsnedsättning, på gruppboenden och korttidsboenden, med individanpassat vardagsstöd för att skapa goda levnadsvillkor.	T.ex. stödassistent, vårdare, habiliteringsassistent, habiliteringspersonal, aktiveringsassistent, omsorgsassistent,
351032	Stödassistent/Vårdare, dagverksamhet, funktionsnedsättning	Stödjer personer med funktionsnedsättning med individanpassat vardagsstöd för att skapa goda levnadsvillkor.	T.ex. stödassistent, vårdare, arbetshandledare (dagverksamhet), handledare dagverksamhet, aktivitetsledare, habiliteringsassistent, habiliteringspersonal, omsorgsassistent
351033	Vårdbitråde/Stödbitråde, funktionsnedsättning	Utför brukar-/patientnära omsorgsarbete inom funktionsnedsättning.	T.ex. vårdbitråde, habiliteringsbiträde, stödbitråde, stödpersonal
351034	Boendestödjare, i hemmiljö, inom funktionsnedsättning	Stödjer i hemmiljö eller stödboende personer med funktionsnedsättning med	T.ex. boendestödjare boendehandledare (eget hem eller

<b>DOKUMENT</b>	Riktlinjer om vilka kunskaper, färdigheter, kompetenser och arbetsuppgifter som krävs för medarbetare i verksamheter inom vård och omsorg i Vård- och omsorgscollege Gävleborg	<b>DATUM:</b>	2019-04-16
<b>ANSVARIG:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg	<b>VERSION:</b>	2
<b>BESLUT AV:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg 2018-09-24	<b>Sidnummer:</b>	3



		individ Anpassat vardagsstöd för att skapa goda levnadsvillkor.	stödboende), boendeassistent
<b>351035</b>	Skötare/Boendestödjare, behandlingsarbete i hemmiljö, inom socialpsykiatri	Utför vård-/omvårdnadsarbete inom socialpsykiatrisk vård och ger stöd till boende i hemmiljö eller stödboende.	T.ex. skötare, boendestödjare, boendehandledare psykiatri, boendeassistent, undersköterska, behandlingsassistent
<b>351040</b>	Personlig assistent	Ger stöd, social service och omvårdnad till den funktionsnedsatte i den dagliga livssituationen enligt sociallagstiftning.	T.ex. personlig assistent, ledsagare, heminstruktör, avlösare

<b>DOKUMENT</b>	Riktlinjer om vilka kunskaper, färdigheter, kompetenser och arbetsuppgifter som krävs för medarbetare i verksamheter inom vård och omsorg i Vård- och omsorgscollege Gävleborg	<b>DATUM:</b>	2019-04-16
<b>ANSVARIG:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg	<b>VERSION:</b>	2
<b>BESLUT AV:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg 2018-09-24	<b>Sidnummer:</b>	4

## Arbete efter utbildning om 800 gymnasiepoäng

### Kunskaper

För att arbeta som vårdbiträde ska medarbetaren ha kunskaper om:

- värdegrund och värdighetsgaranti
- bemötande och förhållningssätt
- FN:s konventioner för mänskliga rättigheter och FN:s barnkonvention
- relevanta lagar (LSS, SoL, HSL), förordningar och andra styrdokument som styr verksamheten samt om konsekvenser av desamma
- arbetsplatsens rutiner, styrning, mål samt arbetsgivarens organisation
- den enskildes väg genom vård och omsorg
  
- historia och traditioner för människor med olika funktionsnedsättningar
- livets olika skeenden från barndom till ålderdom
- funktionsvariationer och deras påverkan på vardagslivet
  
- förebyggande och främjande arbete för att uppnå en så god hälsa som möjligt för den enskilde
- aktuella kontakter den enskilde behöver
  
- kommunikation och dess betydelse
- alternativa kommunikationssätt samt hjälpmedel för kommunikation
  
- basala hygienrutiner och hur smittspridning kan förebyggas
- ergonomi
- relevanta hjälpmedel
- sjukdomar och funktionsnedsättningar
- demenssjukdomar, psykisk ohälsa/sjukdom, missbruk samt problemskapande beteenden
- fallprevention
- inkontinenshjälpmedel
- patientsäkerhetsarbete
  
- rutiner vid hot och våld
  
- grundläggande datakunskap
  
- livsåskådningsfrågor

<b>DOKUMENT</b>	Riktlinjer om vilka kunskaper, färdigheter, kompetenser och arbetsuppgifter som krävs för medarbetare i verksamheter inom vård och omsorg i Vård- och omsorgscollege Gävleborg	<b>DATUM:</b>	2019-04-16
<b>ANSVARIG:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg	<b>VERSION:</b>	2
<b>BESLUT AV:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg 2018-09-24	<b>Sidnummer:</b>	5

## Färdigheter och kompetenser

För att arbeta som vårdbiträde ska medarbetaren ha följande färdigheter och kompetenser för att kunna:

- bedöma vilket bemötande och förhållningssätt som krävs i olika arbetssituationer
- utforma ett individuellt stöd av god kvalitet och ha ett säkerhetsfrämjande arbetssätt
- se och utgå från den enskildes individuella behov och önskemål
- planera, dokumentera och rapportera enligt rutiner på förståelig muntlig och skriftlig svenska
- kommunicera med den enskildes företrädare, vårdnadshavare och närstående
- kommunicera utifrån den enskildes förmåga och kunskap
- anpassa arbetet utifrån gällande lagstiftning och övriga styrdokument
- delta i förändrings- och utvecklingsarbete
- prioritera arbetsuppgifter
- se behov av samarbete mellan aktörer
- samarbeta och kommunicera med personer ur olika yrkesgrupper
- omsätta kunskap om basala hygienrutiner i arbetet
- omsätta kunskap om ergonomi i arbetet
- använda relevanta hjälpmedel i arbetet
- uppmärksamma hälsotillstånd och förändringar i hälsotillstånd

## Arbetsuppgifter

Alla insatser sker utifrån en individuell bedömning och vid behov.

### Kontakt och samspel

- Vara ett stöd vid måltid och intag av dryck
- Vara ett stöd vid måltid om den enskilde har sväljsvårigheter, efter bedömning av legitimerad personal
- Bereda och konsistensanpassa mat efter ordination av legitimerad personal
- Motivera till god kosthållning

<b>DOKUMENT</b>	Riktlinjer om vilka kunskaper, färdigheter, kompetenser och arbetsuppgifter som krävs för medarbetare i verksamheter inom vård och omsorg i Vård- och omsorgscollege Gävleborg	<b>DATUM:</b>	2019-04-16
<b>ANSVARIG:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg	<b>VERSION:</b>	2
<b>BESLUT AV:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg 2018-09-24	<b>Sidnummer:</b>	6

- Duka och förbereda måltid samt skapa en trivsamt måltidsmiljö med en tilltalande måltid
- Motivera till, stödja och utföra personlig hygien inklusive munvård
- Utföra grundläggande förflyttning av den enskilde
- Vara ett stöd till den enskilde i kontakter och samspel med andra samt för att den enskilde ska kunna delta i samhällslivet
- Arbeta för att den enskilde får möjlighet till självbestämmande, integritet och inflytande
- Motivera, stödja och hjälpa den enskilde med av- och påklädning
- Överlämna läkemedel i dosdisp och/eller dosett till den enskilde efter delegering från legitimerad personal
- Uppmärksamma förändring i allmäntillstånd hos den enskilde

### Aktiviteter och relationer

- Samarbeta med legitimerad personal vid omhändertagande av den enskilde efter dödsfall
- Vara ett stöd vid utevistelse efter utbildning/instruktion (t ex om den enskilde har ett utåtagerande beteende eller demens)
- Uppmärksamma behov av hjälpmedel
- Stödja, följa med till och/eller arrangera meningsfulla aktiviteter. Gäller för arbete/sysselsättning, sjuk- och tandvård, på fritiden, vid kulturella och sociala aktiviteter utifrån den enskildes egna önskemål
- Förbereda, planera och stödja så att den enskilde blir så självständig som det är möjligt att vara
- Ha kontakt och dialog med anhöriga
- Stödja social gemenskap och bryta isolering utifrån den enskildes egna önskemål
- Vara ett stöd vid vak
- Stödja den enskilde i att få tillgång till sociala medier

### Stöd och service

- Stödja egenvård
- Stödja den enskilde för att hen själv ska kunna klara vardagssysslor såsom att sköta ett hem, laga mat, städa, handla, tvätta osv.
- Utföra grundläggande vardagssysslor som den enskilde inte klarar själv
- Stödja den enskilde i kontakter
- Rengöra hjälpmedel

### Förebyggande och hälsofrämjande

<b>DOKUMENT</b>	Riktlinjer om vilka kunskaper, färdigheter, kompetenser och arbetsuppgifter som krävs för medarbetare i verksamheter inom vård och omsorg i Vård- och omsorgscollege Gävleborg	<b>DATUM:</b>	2019-04-16
<b>ANSVARIG:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg	<b>VERSION:</b>	2
<b>BESLUT AV:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg 2018-09-24	<b>Sidnummer:</b>	7

- Förebygga fallrisker (t ex mattor, möblering, skor)
- Motivera till och stödja den enskilde vad gäller friskfaktorer
- Motivera till och stödja den enskilde till en hälsosam livsstil

### Planering och administration

- Rapportera till kollegor
- Förbereda sig inför och delta i teamträffar
- Prioritera arbetsuppgifter
- Dokumentera i verksamhetssystem (social dokumentation)
- Rapportera händelser av vikt
- Medverka vid risk- och konsekvensanalyser samt följa handlingsplaner

### Aktivt deltagande i utveckling av arbetsplatsen

- Medverka vid introduktion av nyanställda och praktikanter
- Introducera nyanställda i samma yrkesroll
- Delta i kvalitetssäkrings- och utvecklingsarbete på arbetsplatsen
- Rapportera händelser av vikt samt vid behov rapportera avvikelser
- Samarbeta så att alla drar åt samma håll utifrån den enskildes perspektiv
- Kommunicera med den enskilde och alla kring den enskilde
- Arbeta utifrån aktuella lagar, förordningar och andra styrdokument
- Medverka i och se behov av kompetensutveckling
- Delta vid arbetsplatsträff
- Omvärldskunskap och omvärldsspaning för att kunna förbättra och utveckla verksamheten

<b>DOKUMENT</b>	Riktlinjer om vilka kunskaper, färdigheter, kompetenser och arbetsuppgifter som krävs för medarbetare i verksamheter inom vård och omsorg i Vård- och omsorgscollege Gävleborg	<b>DATUM:</b>	2019-04-16
<b>ANSVARIG:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg	<b>VERSION:</b>	2
<b>BESLUT AV:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg 2018-09-24	<b>Sidnummer:</b>	8

## Arbete efter utbildning om 1500 gymnasiepoäng

### Kunskaper

För att arbeta som undersköterska, habiliterare/stödassistent eller motsvarande ska medarbetaren ha fördjupade kunskaper och insikter om sammanhang kring:

- värdegrund och värdighetsgaranti
- bemötande och förhållningssätt
- FN:s konventioner för mänskliga rättigheter och FN:s barnkonvention
- relevanta lagar (LSS, SoL HSL), förordningar och andra styrdokument som styr verksamheten samt om konsekvenser av desamma
- arbetsplatsens rutiner, styrning, mål samt arbetsgivarens organisation
- den enskildes väg genom vård och omsorg
  
- historia och traditioner för människor med olika funktionsnedsättningar
- livets olika skeenden från barndom till ålderdom
- funktionsvariationer och deras påverkan på vardagslivet
  
- förebyggande och främjande arbete för att uppnå en så god hälsa som möjligt för den enskilde
- aktuella kontakter den enskilde behöver
  
- kommunikation och dess betydelse
- alternativa kommunikationssätt samt hjälpmedel för kommunikation
  
- basala hygienrutiner och hur smittspridning kan förebyggas
- ergonomi
- relevanta hjälpmedel
- sjukdomar och funktionsnedsättningar
- demenssjukdomar, psykisk ohälsa/sjukdom, missbruk samt problemskapande beteenden
- fallprevention
- inkontinenshjälpmedel
- patientsäkerhetsarbete
- trycksador
  
- rutiner vid hot och våld
  
- grundläggande datakunskap

<b>DOKUMENT</b>	Riktlinjer om vilka kunskaper, färdigheter, kompetenser och arbetsuppgifter som krävs för medarbetare i verksamheter inom vård och omsorg i Vård- och omsorgscollege Gävleborg	<b>DATUM:</b>	2019-04-16
<b>ANSVARIG:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg	<b>VERSION:</b>	2
<b>BESLUT AV:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg 2018-09-24	<b>Sidnummer:</b>	9

- livsåskådningsfrågor

## Färdigheter och kompetenser

För att arbeta som undersköterska, habiliterare/stödassistent eller motsvarande ska medarbetaren ha färdigheter och kompetenser för att kunna:

- bedöma vilket bemötande och förhållningssätt som krävs i olika arbetssituationer
- utforma ett individuellt stöd av god kvalitet och ha ett säkerhetsfrämjande arbetssätt
- se och utgå från den enskildes individuella behov och önskemål
- utgå från det friska för att stärka rehabilitering/habilitering
- planera, dokumentera och rapportera enligt rutiner på förståelig muntlig och skriftlig svenska
- kommunicera med den enskildes företrädare, vårdnadshavare och närstående
- kommunicera utifrån den enskildes förmåga och kunskap
- anpassa arbetet utifrån gällande lagstiftning och övriga styrdokument
- delta i förändrings- och utvecklingsarbete
- prioritera arbetsuppgifter
- se behov av och initiera samarbete mellan aktörer
- samarbeta och kommunicera med personer ur olika yrkesgrupper
- omsätta kunskap om basala hygienrutiner i arbetet
- omsätta kunskap om ergonomi i arbetet
- använda relevanta hjälpmedel i arbetet
- uppmärksamma hälsotillstånd och förändringar i hälsotillstånd
- upptäcka tecken på trycksador
- uppmärksamma behov av inkontinenshjälpmedel

## Arbetsuppgifter

Alla insatser sker utifrån en individuell bedömning och enligt gällande rutiner.

<b>DOKUMENT</b>	Riktlinjer om vilka kunskaper, färdigheter, kompetenser och arbetsuppgifter som krävs för medarbetare i verksamheter inom vård och omsorg i Vård- och omsorgscollege Gävleborg	<b>DATUM:</b>	2019-04-16
<b>ANSVARIG:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg	<b>VERSION:</b>	2
<b>BESLUT AV:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg 2018-09-24	<b>Sidnummer:</b>	10

## Kontakt och samspel

- Vara kontaktman för den enskilde
  - Delta i vård och omsorg i livets slut
  - Hantera sondmatning (t ex PEG) efter delegering från legitimerad personal
  - Spola kateter (t ex KAD) efter delegering från legitimerad personal
  - Uppmärksamma förändringar i den enskildes kosthållning och vid behov kontakta legitimerad personal
  - Ge TENS, Kyl- och värmebehandling efter delegering från legitimerad personal
  - Uppmärksamma den enskildes behov av inkontinenshjälpmedel till legitimerad personal
  - Följa upp behov av inkontinenshjälpmedel efter ordination av legitimerad personal
  - Ge subkutana injektioner, inklusive insulingivning efter delegering från legitimerad personal
  - Lägga om och följa upp okomplicerade sår
  - Lägga om bedömda sår efter ordination av legitimerad personal
  - Ta prov efter ordination av legitimerad personal
  - Uppmärksamma risk för, förebygga och avlasta tryckskador
  - Utföra rehabiliterande insatser och träning efter delegering från legitimerad personal
  - Ta emot delegering av övriga hälso- och sjukvårdinsatser från legitimerad personal
- 
- Vara ett stöd vid måltid och intag av dryck
  - Vara ett stöd vid måltid om den enskilde har sväljsvårigheter, efter bedömning av legitimerad personal
  - Bereda och konsistensanpassa mat efter ordination av legitimerad personal
  - Motivera till god kosthållning
  - Duka och förbereda måltid samt skapa en trivsamt måltidsmiljö med en tilltalande måltid
  - Motivera till, stödja och utföra personlig hygien inklusive munvård
  - Utföra grundläggande förflyttning av den enskilde
  - Vara ett stöd till den enskilde i kontakter och samspel med andra samt för att den enskilde ska kunna delta i samhällslivet
  - Arbeta för att den enskilde får möjlighet till självbestämmande, integritet och inflytande
  - Motivera, stödja och hjälpa den enskilde med av- och påklädning

<b>DOKUMENT</b>	Riktlinjer om vilka kunskaper, färdigheter, kompetenser och arbetsuppgifter som krävs för medarbetare i verksamheter inom vård och omsorg i Vård- och omsorgscollege Gävleborg	<b>DATUM:</b>	2019-04-16
<b>ANSVARIG:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg	<b>VERSION:</b>	2
<b>BESLUT AV:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg 2018-09-24	<b>Sidnummer:</b>	11



- Överlämna läkemedel i dosdisp och/eller dosett till den enskilde efter delegering från legitimerad personal
- Uppmärksamma förändring i allmäntillstånd hos den enskilde

### Aktiviteter och relationer

- Vara ett stöd i frågor om sex och samlevnad för den enskilde
- Ansvara för planering av aktiviteter
- Vara ett stöd till den enskilde för att hen ska kunna ha en god relation med anhöriga
- Vara ett stöd för att hitta rätt hjälpmedel i samråd med legitimerad personal
- Motivera till användning av hjälpmedel för långsiktigt resultat
- Vara ett stöd vid utevistelse (t ex om den enskilde har ett utåtagerande beteende eller demens)
- Samarbeta med legitimerad personal vid omhändertagande av den enskilde efter dödsfall
- Uppmärksamma behov av hjälpmedel
- Stödja, följa med till och/eller arrangera meningsfulla aktiviteter. Gäller för arbete/sysselsättning, sjuk- och tandvård, på fritiden, vid kulturella och sociala aktiviteter, utifrån den enskildes egna önskemål
- Förbereda, planera och stödja så att den enskilde blir så självständig som det är möjligt att vara
- Ha kontakt och dialog med anhöriga
- Stödja social gemenskap och bryta isolering utifrån den enskildes egna önskemål
- Vara ett stöd vid vak
- Stödja den enskilde i att få tillgång till sociala medier

### Stöd och service

- Stödja egenvård
- Stödja den enskilde för att hen själv ska kunna klara vardagssysslor såsom att sköta ett hem, laga mat, städa, handla, tvätta osv.
- Utföra grundläggande vardagssysslor som den enskilde inte klarar själv
- Stödja den enskilde i kontakter
- Rengöra hjälpmedel

### Förebyggande och hälsofrämjande

- Förebygga fallrisker (t ex mattor, möblering, skor)

<b>DOKUMENT</b>	Riktlinjer om vilka kunskaper, färdigheter, kompetenser och arbetsuppgifter som krävs för medarbetare i verksamheter inom vård och omsorg i Vård- och omsorgscollege Gävleborg	<b>DATUM:</b>	2019-04-16
<b>ANSVARIG:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg	<b>VERSION:</b>	2
<b>BESLUT AV:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg 2018-09-24	<b>Sidnummer:</b>	12

- Motivera till och stödja den enskilde vad gäller friskfaktorer
- Motivera till och stödja den enskilde till en hälsosam livsstil

### Planering och administration

- Arbeta i kvalitetsregister, alltid i samverkan med andra yrkeskategorier, t ex FUNCA, BPSD, Senior Alert.
- Skriva/upprätta genomförandeplan
- Delta vid risk- och konsekvensanalyser samt dokumentera i handlingsplaner
- Inneha ombudsroller, t ex vad gäller hygien, kost, inkontinens, dokumentation, inköp, larm och brand eller språk.
- Rapportera till kollegor
- Förbereda sig inför och delta i teamträffar
- Prioritera arbetsuppgifter
- Dokumentera i verksamhetssystem (social dokumentation)
- Rapportera händelser av vikt

### Aktivt deltagande i utveckling av arbetsplatsen

- Handleda elever i utbildning
- Introducera nyanställda
- Ha valideringshandledaruppdrag
- Ha inkluderingshandledaruppdrag
- Delta i kvalitetssäkrings- och utvecklingsarbete på arbetsplatsen
- Rapportera händelser av vikt samt vid behov rapportera avvikelser
- Samarbeta så att alla drar åt samma håll utifrån den enskildes perspektiv
- Kommunicera med den enskilde och alla kring den enskilde
- Arbeta utifrån aktuella lagar, förordningar och andra styrdokument
- Medverka i och se behov av kompetensutveckling
- Delta vid arbetsplatsträff
- Omvärldskunskap och omvärldsspaning för att kunna förbättra och utveckla verksamheten

<b>DOKUMENT</b>	Riktlinjer om vilka kunskaper, färdigheter, kompetenser och arbetsuppgifter som krävs för medarbetare i verksamheter inom vård och omsorg i Vård- och omsorgscollege Gävleborg	<b>DATUM:</b>	2019-04-16
<b>ANSVARIG:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg	<b>VERSION:</b>	2
<b>BESLUT AV:</b>	Regional styrgrupp VO-College Gävleborg 2018-09-24	<b>Sidnummer:</b>	13

## Kvalitetskrav på matleverantörer

Kvalitetskrav för kost och nutrition (=näringstillförsel) har tagits fram för att tydliggöra vad som krävs för att åstadkomma en bra måltidsservice till de som beviljats matdistribution i ordinärt boende.

Dessa kvalitetskrav har utarbetats för att tydliggöra vad som krävs för att säkra mat- och måltidsglädje samt ett gott nutritionstillstånd för den enskilde. Detta ger förutsättningar att leva ett självständigt liv med god livskvalitet. Väljer man någon annan än kommunens tillagningsställe ska följande krav uppfyllas.

### Styrdokument

Aktuella lagar och bestämmelser skall följas. Följande styrdokument är gällande:

- Livsmedelslag (2006:804)
- Livsmedelsförordning (2006:813)
- Livsmedelsverkets Författningssamling (LIVSFS 2014:4)
- Nordiska Näringsrekommendationer 2023, Nordic Council of Ministers (Livsmedelsverket)
- Nationella riktlinjer för måltider i äldreomsorgen Ordinära och särskilda boenden – hemtjänst och äldreboenden, Livsmedelsverket 2019.
- Gävleborgs handlingsplan - Sveriges livsmedelsstrategi 2018-2030.

### Kompetens

Berörd personal skall ha den kompetens som krävs för arbetet. Tillagningsstället ska ha tillgång till adekvat kompetens vid planering av matsedlar och näringsberäkning.

### Maten och måltiderna

Maten som levereras ska följa de riktlinjer som anges i Livsmedelsverkets ”Nationella riktlinjer för måltider inom äldreomsorgen”. Dessutom ska gällande lagar och förordningar följas i hela livsmedelskedjan (förvaring, tillagning, transport, servering, resthantering etc.) avseende exempelvis hantering, personalhygien och riktlinjer för kontroll.

### Kosttyper

Kosttyper som ska erbjudas är följande:

#### Grundkost

NNR-kost (Kost enligt nordiska näringsrekommendationer för personer över 65 år). Energi- och näringsinnehåll i grundkosterna (E% = energiprocent).

	<b>NNR-kost</b>
Energi	600 kcal
Protein	15-20 E%
Fett	25-40 E%
Kolhydrater	45-60 E%

### Specialkost

Alla specialkost som kan behövas ska finnas att tillgå. Hänsyn ska tas till den enskildes behov. Individuell anpassning av kosten kan ske av olika skäl, till exempel:

- En medicinsk diagnos, som allergi, njursvikt, dysfagi
- Biverkningar av en medicinsk behandling, som sår i mun och svalg efter strålbehandling
- Religiösa eller etiska skäl
- Personliga preferenser, som minuskost eller flervalsoalternativ

### Konsistensanpassad kost

Samtliga kost ska kunna serveras med konsistensanpassning efter individuella behov. Följande konsistenser ska kunna levereras:

- Grov paté
- Timbal
- Gelé
- Flytande

### Matsedel

Matsedeln ska:

- Vara anpassad till målgruppen.
- Vara varierad, årstid-, säsong- och högtidsanpassad, välbalanserad, näringsriktig samt sensorisk avseende doft, smak, utseende och konsistens oavsett typ av kost eller konsistens.
- Vara näringsvärdesberäknad.
- Kost vid specifika tillstånd och konsistensformer i möjligaste mån baseras på grundkostmatsedeln.
- Kunna påverkas av kunden.
- Finnas skriftlig och vara lätt att ta del av för kunden.

## Måltidens innehåll

Måltiden skall innehålla följande komponenter:

- Huvudkomponent: ex kött, fisk, fågel, färs, korv, äggrätter, vegetabiliska proteinkällor.
- Bikomponenter: potatis, ris och/eller pasta.
- Bikomponenter: grönsaker och/eller rotfrukter.
- Tillbehör: ex gelé, sylt, rödbetor.
- Dessert med tillbehör vid helg.

## Matsäkerhet

Gällande lagar och förordningar skall följas i hela livsmedelskedjan. Leverantören ansvarar för att fastställt egenkontrollprogram enligt HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) följs.

Leverans av mat ska ske i enportionsförpackningar och följa Livsmedelsverkets föreskrifter om märkning och presentation av livsmedel (LIVSFS 2014:4). Därtill ska märkning ske vid avvikande kost ex glutenfri, timbal.

Kylar, fordon och/eller containrar som används för att förvara eller transportera maten ska hålla livsmedlen vid rätt temperatur överensstämmande med Livsmedelsverkets vägledning.

## Uppföljning

För att kunna fastställa kvalitet ska leverantören årligen eller efter överenskommelse lämna önskad statistik till social- och omsorgsförvaltningen över fakturerade och godkända leveranser. Kunna uppvisa egenkontrollprogram, näringsvärdesberäknade menyer samt statistiken på inköp av ekologiska livsmedel.