

Krav på tjänsten, Hemtjänst LOV



Titel: Krav på tjänsten, Hemtjänst LOV

Författare: Kersti Arvidsson

Omslagsbild: Lars Lisasson

Grafisk form: ETC Kommunikation AB

Tryckeri: Modin

ISBN: [\[Klicka här och skriv\]](#)

© Sundbybergs stad

Östra Madenvägen 4 · 172 92 Sundbyberg

08-706 80 00 · info@sundbyberg.se · www.sundbyberg.se

Innehåll

1	Grundläggande förutsättningar	5
1.1	Äldrenämndens kvalitetsarbete och mål	5
2	Omsorg	6
2.1	Trygghet	6
2.2	Inflytande och självständighet	6
2.3	Bemötande	6
2.4	Kontaktmannaskap	6
2.5	Genomförandeplan	7
2.6	Social dokumentation	7
2.7	Mat och måltider	8
2.8	Matlådor	8
2.9	Promenader	8
2.10	Omvårdnad vid livets slut	8
2.11	Kontinuitet	9
2.12	Egenvård	9
3	Övriga krav på tjänstens utförande	10
3.1	Hemtjänstens tillgänglighet	10
3.2	Rutiner för test av trygghetslarm	10
3.3	Rutiner för en säker hantering av kundens nycklar	10
3.4	Hantering av privata medel	10
3.5	Basala hygienrutiner	10
3.6	Tandvård och munhygien	11
3.7	Våld i nära relation	11
3.8	FN:s konvention om barnets rättigheter	11
3.9	Samverkan	11
4	Kvalitetsarbete	13
4.1	Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete	13
4.2	Synpunkts- och klagomålshantering	13
4.3	Rapportering om missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden, Lex Sarah	13
4.4	Kvalitetsberättelse	14
5	Ledning och personal	15
5.1	Arbetsgivaransvar	15
5.2	Bemanning för kontinuitet och trygghet	15
5.3	Registerkontroll	15
5.4	Verksamhetschef/Enhetschef	15
5.5	Kompetens	16
5.6	Introduktion av ny personal	16
5.7	Social hänsyn	17
5.8	Anhöriganställning/objektsanställning	17

5.9	Uppdrag som god man eller förvaltare	17
5.10	Uppvisande av tjänstelegitimation	17
5.11	Tekniska hjälpmedel	17
5.12	Lokaler och inventarier	17
6	IT	18
6.1	Verksamhetssystem	18
6.2	Registrering av insatser	18
7	Kris och beredskap	19

1 Grundläggande förutsättningar

1.1 Äldrenämndens kvalitetsarbete och mål

Äldrenämnden har en kvalitetsdeklaration (bilaga 1) där följande ledord uttalas som utgångspunkter för all verksamhet.

- Trygghet
- Integritet
- God Hälsa och välbefinnande
- Inflytande
- Självständighet

Mottot ”Mänskliga möten vi bryr oss” ska genomsyra all verksamhet. Verksamheten ska utvecklas i takt med aktuell forskning och evidensbaserad erfarenhet.

Äldrenämnden har fastställt värdighetsgarantier för sina verksamheter (bilaga 2).

Utföraren ska följa nämndens värdighetsgarantier för hemtjänst samt ha en rutin som säkerställer att kunden är informerad om värdighetsgarantierna. Kunden ska meddela Sundbybergs stad om hen anser att utföraren brustit i efterlevnaden av värdighetsgarantin.

2 Omsorg

2.1 Trygghet

Hemtjänst, avlösning och ledsagning ska vara av god kvalitet. Kundens bästa ska vara i fokus. Verksamheten ska utgå från ett professionellt förhållningssätt, baserat på kompetens, vetenskap och erfarenhet.

Kunden ska känna sig trygg med att bo hemma med hjälp av hemtjänst. Kunden ska kunna känna tillit till utförarens personal. Utföraren ska arbeta med ett funktionsbevarande arbetssätt. Kunden ska stödjas utifrån sin egen förmåga och sina egna intressen.

Utföraren ska säkerställa att personalen har den särskilda kompetens som krävs för att ge bästa möjliga omsorg och vård för kunder med demenssjukdom. I detta ligger att tillämpa personcentrerad omvårdnad och i övrigt följa de nationella riktlinjerna för vård och omsorg vid demenssjukdom.

2.2 Inflytande och självständighet

Verksamheten ska vara grundad på respekt för den enskildes självbestämmande och integritet.

Omvårdnaden ska utgå från den enskildes personliga önskemål och behov, vara individuell och uttryckt av den enskilde. I största möjliga utsträckning ska kunden och dennes anhöriga ha möjlighet att påverka utförandet av hjälpen. Detta skall kunna återfinnas i den enskildes genomförandeplan. Den enskilde ska bemötas på ett sådant sätt att den personliga integriteten upprätthålls.

2.3 Bemötande

Bemötande i verksamheten ska vara anpassad till målgrupperna och utföraren ska arbeta för att kontinuerligt utveckla personalens förhållningssätt. I möten med personer med olika funktionsnedläggningar ska utförarna följa Sundbybergs stads Bemötandeguide (bilaga 3) i tillämpliga delar.

2.4 Kontaktmannaskap

För att ge kunden trygghet och värna om kundens integritet, ska utföraren arbeta med kontaktmannaskap. Inom en (1) vecka från att utföraren fått en ny kund ska en i personalen utses till kundens kontaktperson. Kunden ska kunna känna ett särskilt förtroende för kontaktpersonen och kunna få dennes hjälp vid situationer som kan upplevas som utlämnande, t e x. dusch.

Kontaktpersonen ska ha en utsedd ersättare så att kontinuiteten kan upprätthållas under semestrar och annan frånvaro. Kunden ska kunna byta kontaktperson om han eller hon inte är nöjd.

Om den enskilde inte är nöjd med sin kontaktperson har hen rätt att byta kontaktperson i enlighet med äldrenämndens värdighetsgarantier. Bytet ska ske inom tre arbetsdagar. Ersättaren träder in som ordinarie kontaktman fram till dess en ny kontaktperson är utsedd.

2.5 Genomförandeplan

Utföraren ska upprätta genomförandeplaner i enlighet med stadens rutin för social dokumentation och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2014:5.

Kundens kontaktperson tar fram genomförandeplanen tillsammans med den enskilde och närstående om den enskilde så önskar. Innehållet i genomförandeplanen ska utgå från kundens individuella behov och önskemål. Utföraren ska stödja och underlätta för kunden att framföra sina åsikter och önskemål.

Genomförandeplanen ska följas upp, utvärderas och uppdateras tillsammans med den enskilde och berörd personal var sjätte månad, eller vid större förändringar.

2.6 Social dokumentation

Utföraren ska dokumentera i enlighet med stadens rutin för social dokumentation (bilaga 4) och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2014:5. Det innebär bl a att omvårdnadspersonal ska föra anteckningar i journal så att det är möjligt att gå tillbaka i dokumentationen och se att den enskilde fått insatserna enligt genomförandeplanen.

Personakt

Utföraren ska upprätta en personakt för kunden. Den ska innehålla uppdrag, genomförandeplan, social journal för genomförande samt övriga upprättade och inkomna handlingar av betydelse för planering, genomförande och uppföljning av insatser.

Dokumentation

Verkställigheten av kundens beviljade insatser ska dokumenteras löpande i journalen; datum när insatser påbörjades, händelser av vikt, avvikelser från genomförandeplanen, andra avvikelser och förändringar som kan leda till ny bedömning, anteckningar om kontakter som tagits m.m. Anteckningarna ska föras i löpande följd. Kunden ska hållas underrättad om innehållet i den dokumentation som utföraren för.

Den sociala dokumentationen ska ske i Stadens verksamhetssystem Treserva minst en (1) gång per månad, samt vid händelse av vikt.

Förvaring

Handlingarna ska förvaras på ett sådant sätt att endast den person som har legitim anledning att ta del av handlingarna för att fullgöra sina arbetsuppgifter, kan få tillgång till dem. Handlingarna ska förvaras i ett brandsäkert skåp. Vid avslut ska akten snarast och senast inom en (1) månad sändas till den beställande nämnden för arkivering. Utföraren ansvarar för att akten vid avslut är i det skick som föreskrivs i stadens rutin för arkivering av personakt enligt Socialtjänstlagen (bilaga 5).

Tillgänglighet för staden

Staden ska kunna ta del av nödvändig information i genomförandeplanen och i den sociala journalen, t.ex. inför uppföljning eller omprövning av biståndsbeslut. Vid uppföljning av avtal och överenskommelser ska Staden också kunna ta del av dokumentationen för att kunna kontrollera att lag, avtal och överenskommelser följs avseende dokumentation.

2.7 Mat och måltider

Måltiden ska vara en stund att se fram emot. Livsmedelsverkets råd ”Bra måltider i äldreomsorgen” ska tillämpas. Utföraren ska följa gällande regelverk för livsmedelshantering. System för egenkontroll med bland annat fastlagda rutiner, regelbunden uppföljning och utvärdering ska finnas.

Kunden ska få välja hur måltidssituationen ska utformas. Utföraren ska hjälpa kunden att välja både mat och måltidssituation om kunden behöver det.

Utföraren ska verka för att förebygga och avhjälpa undernäring eller felnäring. Rutin enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:10) om förebyggande av och behandling vid undernäring ska tillämpas. Rutinen ska vara väl förankrad hos personalen som ska ha kunskaper om matens betydelse för äldre. Personalen ska ha basala kunskaper i matlagning, kunskaper i näringslära och livsmedelshygien.

Utföraren ska samarbeta med hälso- och sjukvården när det gäller aptitlöshet och viktminskning. Utföraren ska kunna göra riskbedömningar när det gäller aptitlöshet och viktminskning samt ta kontakt med hälso- och sjukvården vid behov.

2.8 Matlådor

Utföraren ansvarar för tillhandahållande och leverans av matlådor. Det ska alltid finnas minst två olika rätter att välja mellan.

Alla kunder i Sundbybergs stad ska erbjudas att beställa matlådor från stadens leverantör. Om kunden vill och tar initiativ till att få mat från dyrare leverantör ska utföraren informera kunden om vilket pris som gäller.

Utföraren ska följa Sundbybergs stads rutiner som säkerställer debiteringen av matlådor till kunden.

Kunden och dess anhöriga ska kunna kontrollera att rätt antal matlådor debiterats med hjälp av utförarens rutiner.

2.9 Promenader

Tidpunkt för promenader ska framgå i genomförandeplanen och planeras i samråd med kunden.

2.10 Omvårdnad vid livets slut

Kunden ska ha möjlighet att bo kvar hemma i livets slutskede. Kunden ska få kvalificerad omvårdnad och ett mänskligt och värdigt omhändertagande. Utföraren och dennes personal ska ha sådan kompetens att kunden alltid lotsas rätt i sjukvårdens organisation för att vid behov få tillgång till hjälp för både fysisk och psykisk smärta. Insatser som ökar kundens trygghet ska prioriteras. Kunden ska få dö med värdighet och hänsyn ska tas till religion, etnisk tillhörighet och integritet.

För att insatserna ska få optimal effekt för kunden ska det finnas en rutin för arbete med kunder som befinner sig i livets slutskede, samt väl fungerande samverkansformer med hälso- och sjukvårdens personal.

2.11 Kontinuitet

Utföraren ska sträva efter att uppnå bästa möjliga personkontinuitet, d.v.s. så lågt antal personer kring kunden som möjligt, i utförandet av hemtjänstinsatserna. Detta ska präglade den dagliga planeringen av arbetet och det ska finnas skriftliga rutiner för åstadkommandet av bästa möjliga kontinuitet.

Det är dock inte tillåtet med så kallad "objektanställning", d.v.s. personal får inte anställas i syfte att enbart besöka en specifik kund.

2.12 Egenvård

Hemtjänstpersonal ska hjälpa kunden med s.k. egenvård utifrån aktuellt biståndsbeslut. Med egenvård menas att hemtjänstpersonalen hjälper kunden att t.ex. öppna medicinburken, dosetten etc. om kunden har svårt att klara det själv. Det kan också handla om att bistå kunden med att ta på sig stödstrumpor osv.

3 Övriga krav på tjänstens utförande

3.1 Hemtjänstens tillgänglighet

Kunder, anhöriga samt personal från Staden ska uppleva att det är lätt att komma i kontakt med personalen och att hen får skriftlig och muntlig information som behövs. Lokalen ska ligga inom 30 minuters avstånd från Sundbybergs stad.

Utföraren ska ha rutiner för arbetet med tillgänglighet.

Utföraren ska vara tillgänglig per telefon alla dagar mellan kl. 07:00-21:00

3.2 Rutiner för test av trygghetslarm

Utföraren ska var 14:e dag, i samband med andra insatser, hjälpa kunder med att testa trygghetslarm. För detta ska utföraren ha skriftliga, väl förankrade rutiner. Utförandet ska dokumenteras.

3.3 Rutiner för en säker hantering av kundens nycklar

Utföraren ska ha säkra rutiner för hantering av kundens nycklar.

Kvitto ska lämnas till kunden på mottagna nycklar och vid återlämnande av nycklar.

Nycklarna ska förvaras i låsbart skåp.

Utlämning och återlämning av nycklar ska signeras av personalen, och ska utan undantag ske på kontoret.

Nycklar får inte märkas så att de vid förlust kan härledas till kunden.

Förlust av nycklar ska omedelbart redovisas till kunden. Eventuella kostnader som drabbar kunden på grund av låsbyte förorsakat av försumlighet hos utförarens personal betalas av utföraren.

Tillverkning av nycklar för att utföraren ska kunna utföra beviljade insatser bekostas av kunden.

3.4 Hantering av privata medel

Huvudregeln är att utföraren inte ska hantera kundens privata medel. I de fall det är nödvändigt ska skriftliga rutiner finnas för detta. Dessa ska innehålla egenkontroll.

Säkrast möjliga sätt att hantera privata medel ska väljas.

3.5 Basala hygienrutiner

Utföraren ska ansvara för att personalen har kunskaper om gällande hygienrutiner och smittskydd.

För att förebygga smittspridning och på så sätt medverka till att vårdrelaterade infektioner blir så få som möjligt ska Region Stockholms utarbetade rutiner kring basala hygienrutiner och egenkontroll tillämpas i verksamheten.

Utföraren ska också ta del av och arbeta i enlighet med Region Stockholms framtagna vårdprogram avseende MRSA, ESBL och VRE. Dokumenten kan laddas ner från smittskyddsenhetens hemsida www.vardhygien.nu. I övrigt hänvisas även till Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2015:10) om basal hygien i vård och omsorg, som ska följas. Arbetsmiljöverkets författningssamling Smittrisker (AFS 2018:4) ska också följas.

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta arbets- och skyddskläder, handsprit m.m. som behövs. Personalen ska få kontinuerlig utbildning av utföraren.

3.6 Tandvård och munhygien

Utföraren har ett ansvar att se till att de boende erbjuds munhälsobedömning och att tandvårdsstödsintyg utfärdas. Behörighet för utfärdande av intyget ges av utförarens utsedda representant.

3.7 Våld i nära relation

Utföraren ska ha en rutin för att uppmärksamma att en kund kan vara utsatt för våld i nära relation samt när en kund misstänks vara utsatt. Rutinen ska vara väl förankrad hos personalen

I rutinen ska det bl.a. framgå att utföraren alltid ska rapportera till kundens biståndshandläggare på myndighetsenheten, då kund misstänks vara utsatt för våld i nära relation.

3.8 FN:s konvention om barnets rättigheter

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

Vid kännedom om eller när misstanke finns, att ett barn far illa ska detta genast anmälas till Socialtjänsten.

3.9 Samverkan

Samverkan med för kunden viktiga organisationer och funktioner

Utföraren ska samverka med andra för kunden viktiga funktioner, t ex trygghetslarm, nattpatrull, hemsjukvård samt anhöriga.

Samverkan med staden

Ett nära och förtroendefullt samarbete mellan utföraren och Staden förutsätts. I utförarens åtaganden ligger ett stort ansvar i att verka för goda samarbetsformer mellan parterna. Det åligger utföraren att kontinuerligt informera om verksamheten samt inbjuda till diskussion om verksamhetens utveckling.

Båda parter ska delta i en samverkansform vars syfte är att följa verksamhetens utveckling.

Den som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska komma på de samverkansmöten som Staden ordnar.

Utföraren ska komma på de introduktioner och utbildningar som Staden kallar till. Frånvaro föranleder avvikelse beskriven ovan.

Utföraren ska samarbeta och verka för att underlätta för Stadens anställda att komma i kontakt med och träffa kunder. Utföraren får inte hindra anställda från Staden att träffa kunder.

4 Kvalitetsarbete

4.1 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Utföraren ska ha och arbeta efter ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9. Utföraren ska för beställaren kunna presentera sitt ledningssystem. Ledningssystemet ska vara väl känt av medarbetarna. Det ska tydligt framgå hur ledningen arbetar med implementering och upprätthållande av rutiner i systemet.

Rutin för avvikelshantering är en viktig del av ledningssystemet. Utföraren ska följa stadens rutin för avvikelshantering och utförarens lokala rutin för avvikelser ska följa stadens krav (bilaga 6).

4.2 Synpunkts- och klagomålshantering

Den enskilde ska veta vem hen ska vända sig till för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter eller klagomål på utförarens verksamhet. Utföraren ska ha rutiner för synpunkts- och klagomålshantering som är integrerade i ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete. Den enskilde ska få återkoppling inom 14 dagar, eller om hanteringen av klagomålet inte kan lösas inom 14 dagar, få besked om när svar kan ges.

Utföraren ska informera den enskilde, dennes anhöriga och legala företrädare om att de även kan lämna synpunkter och klagomål gällande utförarens verksamhet till äldrenämnden i Sundbybergs stad. I de fall synpunkter lämnas till Staden ska utföraren vara behjälplig med att besvara och åtgärda dem i enlighet med stadens rutin. (Bilaga 7)

En särskild sammanställning över klagomål samt vidtagna åtgärder, eller förslag till åtgärder, ska vid begäran lämnas till staden.

4.3 Rapportering om missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden, Lex Sarah

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

Utföraren ska informera Staden om allvarligt missförhållande eller risk för allvarligt missförhållande upptäcks i verksamheten. Utföraren ska skicka en kopia på anmälan till IVO samt kopia av den utredning som gjorts med anledning av anmälan till Staden. Informationen ska omfatta vad som framkommit under utredningen, ställningstagande samt vidtagna och planerade åtgärder.

Utföraren ska omedelbart vidta åtgärder gentemot personal som misstänkts begått brott mot den enskilde. Utföraren ska även uppmana den boende att polisanmäla brott och stödja kunden med detta

4.4 Kvalitetsberättelse

Utföraren ska årligen, senast den 31 januari, inkomma med en kvalitetsberättelse för det gångna året och en utvecklingsplan för det kommande året. Kvalitetsberättelsen ska innehålla bland annat:

- Personalomsättning.
- Andel tillsvidareanställda och andel visstidsanställda
- Personalens kompetens
- Resultat Brukarundersökning.
- Uppföljningar och utvärderingar av det gångna året.
- Hur ni arbetat med kvalitet.
- Hur ni arbetat med avvikelser.
- Hur ni arbetat med samverkan.
- Hur man arbetar med avvikelser vid Lex Sarah.
- Om nya rutiner och system utvecklats.
- Samtlig personal ska ha en individuell utvecklingsplan.

5 Ledning och personal

5.1 Arbetsgivaransvar

Utföraren är arbetsgivare för sin personal och svarar därmed för att anställnings- och arbetsmiljövillkor uppfylls enligt gällande lagstiftning.

Utföraren ansvarar för att:

- gällande svensk rätt och tillämplig EU-rätt, samt svenska kollektivavtal eller motsvarande villkor iakttas.
- skatter och sociala avgifter erläggs.
- ett systematiskt arbetsmiljöarbete bedrivs.
- tillhandahålla krishantering för personal.
- omedelbart vidta erforderliga åtgärder mot personal som misstänks för att ha begått brott riktade mot enskilda personer inom det särskilda boendet.
- personalen är väl förtrogen med verksamhetens inriktning och mål.

Det ska inte vara möjligt för utföraren att sätta i system att bygga sina verksamheter på en, ur arbetstagarens perspektiv, dålig schemaläggning. Huvudregeln är att arbetstiden ska vara sammanhållen.

På begäran av Staden ska utföraren lämna erforderliga uppgifter och handlingar för att skyldigheterna enligt ovan ska kunna kontrolleras.

Utföraren är skyldig att byta ut personal som inte fullgör uppdraget på ett för Staden godtagbart sätt eller på annat sätt har agerat så att förtroendet rubbats.

5.2 Bemanning för kontinuitet och trygghet

Utföraren ska använda sig av anställningsformer och en organisation som främjar kontinuitet och trygghet för den enskilde. Det innebär att timanställningar ska undvikas och att utföraren ska arbeta aktivt för att öka antalet heltidsanställningar.

5.3 Registerkontroll

När utförare utför hemtjänst i hushåll där det finns barn, ska utföraren begära ut och granska registerutdrag från Rikspolisstyrelsens belastningsregister på den personal som kommer utföra tjänster hos den aktuella kunden. Detta ska göras innan personal utför uppdrag i hushållet.

5.4 Verksamhetschef/Enhetschef

Det ska alltid finnas en verksamhetschef/enhetschef som förestår och är på plats i verksamheten.

Det ska vara lätt att nå den som är verksamhetschef/enhetschef, i första hand för personal men också för Stadens tjänstemän, andra utförare och för kunder.

Verksamhetschef/enhetschef eller dennes ersättare ska vara tillgänglig under kontorstid 8-16.30 vardagar. Personalen ska också kunna få råd, stöd och arbetsledning under all

arbetstid, även när ordinarie chef inte är på plats och utanför kontorstid. Utföraren ska beskriva hur arbetsledning och ansvar utanför kontorstid organiseras.

Vid extraordinära situationer ska verksamhetschef/enhetschef eller företrädare för företagsledningen kunna nås dygnet runt alla dagar under året.

Eventuellt byte av verksamhetschef/enhetschef och andra förändringar i utförarens ledning ska rapporteras till staden, som ska godkänna ersättare. Vid chefens frånvaro ska en ersättare med mandat finnas på plats för att kunna fatta erforderliga beslut. Om chefen är frånvarande från arbetet under en sammanhängande period om trettio (30) dagar eller mer, ska vikarie uppfylla samma krav på kompetens och erfarenhet som ordinarie verksamhetschef och vara godkänd i förväg av Staden.

5.5 Kompetens

Utföraren ska säkerställa att all personal har den kunskap som krävs för att kunden ska få rätt stöd. Utförarens ordinarie personal ska ha lägst vårdbiträdesutbildning eller mer än tre (3) års erfarenhet av arbete inom äldreomsorg eller omsorg om personer med funktionshinder. Vid tillsvidareanställning och anställning av längre vikariat avseende omvårdnadspersonal ska utföraren anställa personer som har utbildning och kunskap enligt SOSFS 2011:12.

Utföraren ska säkerställa att all personal har den kunskap som krävs för att kunden ska få rätt stöd, d.v.s. grundläggande kunskaper i matlagning och adekvata kunskaper i näringslära och livsmedelshygien, städning, tvätt av kläder och andra i ett hem förekommande arbetsuppgifter. Personalen ska också ha kunskap om HBTQ.

Personalen ska behärska svenska språket i tal och skrift för att kunna kommunicera med kund/närstående/legal företrädare samt förstå instruktioner kopplade till insatserna. Det innebär även tillräckliga språkkunskaper för att kunna fullgöra dokumentationsskyldigheten. Det är en fördel om utföraren har personal som även behärskar andra språk, t.ex. finska.

All personal (oavsett anställningsform) ska ta del av Svenskt demenscentrums utbildning Demens ABC eller likvärdig utbildning för en grundläggande förståelse för demenssjukdomar och bemötande av personer med dessa. Utbildningen ska genomföras i samband med introduktion av ny personal.

Utföraren ska tillhandahålla erforderlig utbildning, fortbildning och handledning så att personal vid varje tillfälle är lämpad att utföra arbetsuppgifterna. Samtlig personal ska ha en individuell utvecklingsplan.

Samtlig personal ska känna till och arbeta i enlighet med kraven i detta förfrågningsunderlag.

5.6 Introduktion av ny personal

Utföraren ska ha skriftlig rutin för introduktion av nyanställd personal. I rutinen ska det framgå hur ny personal introduceras på ett tryggt sätt för kunden samt att personalen får kunskap om systematiskt arbetsmiljöarbete. I rutinen ska det också framgå hur introduktionen följs upp.

I rutinen ska avtalskrav specifika för Sundbybergs stad framgå.

5.7 Social hänsyn

Staden ser gärna att utföraren arbetar för att underlätta för personer som står långt från arbetsmarknaden att närma sig denna t ex genom att erbjuda praktik och anpassade anställningar. Det får dock inte ske på ett sätt som äventyrar verksamhetens kvalitet och kundernas trygghet. Personal som finns i verksamheten utifrån arbetsmarknadsåtgärder får inte ersätta ordinarie personal eller utföra ordinarie arbetsuppgifter utan handledning.

5.8 Anhöriganställning/objektsanställning

Det är inte tillåtet med så kallad "objektanställning", d.v.s att personal enbart besöker en specifik kund.

Anhöriga till kunder får inte utföra hemtjänstinsatser hos sin närstående. Som anhörig räknas exempelvis make, maka, sambo, barn, syskon, föräldrar, barnbarn eller andra som står kunden nära. Utföraren ska säkerställa att personal inte har någon privat relation till de kunder de utför insatser hos.

5.9 Uppdrag som god man eller förvaltare

Den som leder verksamheten eller personal ska inte ha uppdrag som god man eller förvaltare hos utförarens kunder.

5.10 Uppvisande av tjänstelegitimation

Personalen ska bära synlig fotolegitimation vid utförande av hemtjänst. Legitimationen ska visas upp vid alla tillfällen det är betryggande för kunden.

5.11 Tekniska hjälpmedel

Regionens primärvård har ansvar för att prova ut hjälpmedel som kunden har behov av. Utföraren ska själv svara för arbetstekniska hjälpmedel som utförarens personal är i behov av för att kunna utföra sina arbetsuppgifter hos kunden. Utföraren ska se till att personalen får kontinuerlig utbildning i förflyttningsteknik.

5.12 Lokaler och inventarier

Utföraren svarar för ändamålsenlig lokal för verksamheten samt för inventarier i lokalen. Lokalen ska möjliggöra efterlevnad av Socialstyrelsens hygienföreskrifter, Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2015:10) om basal hygien i vård och omsorg och arbetsmiljöverkets föreskrift (AFS2018:4) om smittorisker.

6 IT

6.1 Verksamhetssystem

Utföraren ska använda stadens verksamhetssystem. Det innebär att utföraren ska ta emot och lämna information gällande kunderna i systemet och att utföraren ska ha den datorutrustning, nätverk, programvaror, kringutrustning och kompetens som fordras för att kunna hantera information elektroniskt.

Utföraren åtar sig att tillsammans med Stadens kontaktperson säkerställa ingång för åtkomst av verksamhetssystemet via säkert behörighetssystem.

Staden kommer att debitera utföraren för licenskostnader för verksamhetssystemet.

Utföraren ansvarar för att rätt personal har rätt behörighet beträffande verksamhetssystemet. När någon behörig personal slutar sin anställning ska utföraren omedelbart skriftligen meddela detta till äldreförvaltningens systemförvaltare/systemadministratör så att behörighet kan avslutas.

Behörighet till Sundbybergs stads nätverk och verksamhetssystem får inte överlåtas/lånas ut till annan användare. Behörigheten är personlig. Överträdelse av detta anmäls till Sundbybergs stads säkerhetsstrateg.

Staden debiterar utföraren för kostnader gällande behörighet till Stadens nätverk.

Utföraren får inte kopiera uppgifter i verksamhetssystemet till något annat register eller verksamhetssystem. Utföraren ska säkerställa att uppdaterat virusprogram och brandvägg finns på utförarens utrustning i samråd med Sundbybergs stads IT-enhet.

Utföraren ska ha skriftliga rutiner för att dagligen öppna och ta del av information i verksamhetssystemet, samt vem som ansvarar för detta i chefs/samordnares frånvaro.

Om avtalet mellan Staden och utföraren upphör, avslutas utförarens behörighet till behörighetssystem och verksamhetssystem en (1) vecka efter avslutsdatum.

6.2 Registrering av insatser

Utföraren ska använda stadens system för registrering av insatser för en säker avgifts- och ersättningsberäkning. Systemet ska användas av samtliga utförare. Staden kommer att debitera utföraren för licenskostnader och systemspecifik utrustning.

Utföraren ska stå för drift och underhåll av datorer och kringutrustningar.

Staden ska lägga upp nya användarkonton samt avsluta användarkonton som inte längre är aktuella. Utföraren ska delge Staden information om ny personal som ska ha ett användarkonto i Phoniro samt personal som slutat och inte längre ska ha ett användarkonto i Phoniro.

Utföraren är skyldig att följa det regelverk som staden hänvisar till (bilaga 8).

Staden har rätt att förändra/uppdatera regelverket utan att först inhämta godkännande från utförare.

Utföraren ska vara väl insatt i de regler och krav som finns gällande registrering av utförda insatser i Phoniro.

7 Kris och beredskap

Gällande kris och beredskap ska utföraren:

- Göra en riskanalys för verksamheten så att säkerhet erhålls för kunderna.
- Uppföra en skriftlig plan över hur man ska agera i händelse av en allvarlig händelse eller kris som exempelvis brand, längre tids el- eller vattenavbrott, stor smitta eller pandemi, eller om personal eller omsorgstagare skadas allvarligt i eller utanför verksamheten.
- Ha en kontinuitetsplan, som innehåller information till personalen om hur de ska agera vid kritiska situationer.
- Utföraren ska utse en kontaktperson för kris- och beredskapsfrågor