



# **HEMTJÄNST, LEDSAGARSERVICE OCH AVLÖSARSERVICE ENLIGT SOL OCH LSS**

**DNR: 2013-KS 0367**



## Innehållsförteckning

1.0	Krav på Sökande	4
1.1	Krav på registrering	4
1.2	Uteslutningsgrunder	4
1.3	Ekonomisk och finansiell ställning	5
1.4	Skatter och sociala avgifter	5
1.5	Teknisk och yrkesmässig kapacitet	5
2.0	Utgångspunkt för verksamheten	6
2.1	Barnperspektivet	6
2.2	Fn:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning	6
2.3	Våld i nära relationer	6
3.0	Beskrivning av tjänsterna	7
3.1	Hemtjänst enligt SoL (kategori A)	7
3.1.1	Omvårdnad	7
3.1.2	Service	7
3.1.3	Trygghetslarm - uttryckning	8
3.2	Ledsagarservice (kategori B, D, F, H)	8
3.3	Avlösarservice (kategori C, E, G, I)	8
4.0	Krav på kompetens	10
4.1	Verksamhetschef (gäller samtliga kategorier)	10
4.2	Platsansvarig för den dagliga driften (gäller samtliga kategorier)	11
4.3	Personal hemtjänst	11
4.4	Personal avlösarservice/ledsagarservice; barn och unga enligt SoL och LSS	12
4.5	Personal avlösarservice/ledsagarservice; vuxna enligt SoL och LSS	12
4.6	Vikarier	12
4.7	Personalförteckning - hemtjänst	12
4.8	Anhöriganställning	12
4.9	Registerkontroll	12
4.10	Bemanning	13
4.11	Arbetsmiljö	13
4.12	Introduktion av nyanställda	13
4.13	Kompetensutveckling	13
5.0	Krav på tjänsternas utförande	14
5.1	Lagar m.m.	14
5.2	Beställning av uppdrag	14
5.3	Skyldighet att ta emot uppdrag	14
5.4	Genomförandeplan	14
5.5	Brukarnas inflytande över insatserna i hemtjänsten	15
5.6	Förändringar av brukarens behov	15
5.7	Kontaktman - hemtjänst	16
5.8	Identifiering och legitimation - hemtjänst	16
5.9	Privata medel - hemtjänst	16
5.10	Nyckelhantering - hemtjänst	16
5.11	Måltider och kost - hemtjänst	16
5.12	Basala hygienrutiner och smittskyddsrutiner - hemtjänst	17
5.13	Tolk	17
5.14	Verksamhetssystem	17
6.0	Ansvar hälso- och sjukvård - hemtjänst	18
6.1	Tandvård och munhälsobedömning	18
6.2	Egenvård med praktisk hjälp	18
6.3	Delegering	18
7.0	Samverkan	19
7.1	God man/förvaltare och anhöriga/närstående	19
7.2	Kommunens nattpatrull	19
7.3	Trygghetslarm	19
7.4	Landstingets hälso- och sjukvård	19
7.5	Rehabilitering	19

7.6	Hjälpmedel.....	19
7.7	Frivilligorganisationer .....	19
7.8	Matdistribution .....	20
8.0	Kvalitetsledningssystem .....	21
8.1	Synpunkter och klagomål.....	21
8.2	Avvikelser .....	21
8.3	Lex Sarah .....	21
8.4	Dokumentation.....	22
8.5	Verksamhetsberättelse och årsredovisning .....	22
8.6	Kris och beredskap.....	23
8.7	Miljöarbete.....	23
8.8	Brandprevention .....	23



## **1.0 KRAV PÅ SÖKANDE**

### **1.1 KRAV PÅ REGISTRERING**

Utföraren ska vara registrerad i ett aktiebolags- eller handelsregister eller motsvarande register som förs i det land där utförarens verksamhet är etablerad. Tyresö kommun kontrollerar själv hos Creditsafe att sökande är registrerat enligt lag och vem eller vilka i förening som är behörig företrädare för företaget på ansökningsdagen.

Sökande som är stiftelse, ekonomisk eller ideell förening ska emellertid bifoga stadgar samt protokoll som utvisar vilka personer som ingår i styrelsen och vem/vilka som är firmatecknare.

### **1.2 UTESLUTNINGSGRUNDER**

Enligt LOV 7 kap 1§ får Tyresö kommun utesluta en sökande om:

1. sökande är försatt i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tillsvidare har ställt in sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. sökande är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande,
3. sökande genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott avseende yrkesutövningen,
4. sökande har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande myndigheten kan visa detta,
5. sökande inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom EES-området, eller
6. sökande i sin ansökan i något väsentligt hänseende låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf.

Om sökande är en juridisk person får sökande uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för ett sådant brott som avses i 1 st punkt 3 eller har gjort sig skyldig till sådant fel som avses i 1 st punkt 4.

Uteslutning av sökande kommer även att ske om denne eller företrädare har dömts för sådan brottslighet som avses inom Europeiska unionen med avseende på;

- deltagande i kriminell organisation
- bestickning enligt EG-reglerna om korruption inom den privata sektorn
- bedrägeri enligt reglerna om skydd för EG:s finansiella intressen
- penningtvätt

Sökande ska intyga i bilaga 1 Sanningsförsäkran att ovanstående situationer inte föreligger.

Sökande/utföraren ska på begäran kunna visa handlingar rörande ägarförhållandet i bolaget och lämna uppgifter om samtliga fysiska personer som direkt eller indirekt genom ett annat bolag är ägare till bolaget.



### 1.3 EKONOMISK OCH FINANSIELL STÄLLNING

Den sökandes ekonomiska ställning ska vara tillräckligt god och stabil så att uppdraget med rimlig sannolikhet kan genomföras utan risk för störningar på grund av ekonomiska problem. Kravet anses uppfyllt om företaget uppnår minst rating 40 (kreditvärdig) hos Creditsafe.

För det fall rating inte uppnås eller årsredovisning/finansieringsplanen inte visar tillräckligt god och stabil ekonomi enligt Tyresö kommuns bedömning kommer den sökande ändå godkännas om något av de tre nedanstående alternativen uppfylls genom att handlingen skickas in till kommunen;

- ett lånelöfte från banken om minst 300 000 kr disponibla för sökande under minst två månader från startdatum.
- en objektiv beskrivning utfärdad av UC AB, UC objektiv, med en rekommendation att anta ansökan för denna upphandling. Intyget kan ta hänsyn till den senast offentliga informationen om den sökande.
- en bankgaranti att moderbolag eller annan garant under minst två månader från angivet startdatum fullt ut ansvarar för sökandes förpliktelser. Garantin ska vara undertecknad av moderbolagets/garants behörige företrädare. Krav på sanningsförsäkran och registreringsbevis ska då även uppfyllas av moderbolaget/garant.

### 1.4 SKATTER OCH SOCIALA AVGIFTER

Den sökande ska ha F-skatt samt uppfylla sina plikter avseende skatt och socialförsäkringsavgifter. Tyresö kommun kommer kontrollera att den sökande betalar skatter och avgifter i rätt tid och med rätt belopp till Skatteverket. Har den sökande varit försenad med inbetalningar vid tre olika tillfällen under de tre senaste åren kommer kommunen begära att det finns en av kommunen godtagbar förklaring och att åtgärder vidtagits för att detta inte ska upprepas. Detsamma gäller om fel belopp har betalats in.

Tyresö kommun kommer även löpande under avtalsperioden att kontrollera att den antagne utföraren uppfyller sina förpliktelser genom regelbundna förfrågningar till Skatteverket. Om det uppdragas att den sökande underlåtet att inbetala förfallen skatt eller avgift eller i övrigt inte lever upp till legala bestämmelser, betraktas det som avtalsbrott som medför hävningsrätt för kommunen. Det gäller dock inte om dröjsmålet är föranlett av en tvist med skatteverket beträffande skattens eller avgiftens storlek eller om det finns annan godtagbar förklaring.

### 1.5 TEKNISK OCH YRKESMÄSSIG KAPACITET

Den sökande ska ha tillräcklig teknisk och yrkesmässig kapacitet för att klara av det efterfrågade uppdraget. Den sökande ska ange två (2) referensuppdrag per tjänst/kategori. Referensuppdraget ska vara likvärdigt med aktuell tjänst/kategori och ska haft en varaktighet om minst ett (1) år. Uppdraget får inte vara utfört längre tillbaka i tiden än tre (3) år.

Nystartade företag får istället ange två (2) referensuppdrag per tjänst/kategori som chef i ledande ställning (ex. verksamhetschef/platschef) haft ansvar för i tidigare anställning. Referensuppdraget ska även då vara likvärdigt med aktuell tjänst/kategori och ska haft en varaktighet om minst ett (1) år. Uppdraget får inte vara utfört längre tillbaka i tiden än tre (3) år.



## 2.0 **UTGÅNGSPUNKT FÖR VERKSAMHETEN**

Hemtjänst i ordinärt boende, ledsagarservice och avlösarservice ska ha sin utgångspunkt i att den enskildes funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls samt att social isolering motverkas. Utförarna ska ha ett aktiverande och rehabiliterande förhållningssätt till brukarna och ge hjälp till självhjälp.

Verksamheten ska genomsyras av grundtanken att den enskilde har förmåga att själv välja hur han eller hon vill leva sitt liv.

Den enskildes behov och önskemål avseende språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras. Så långt som möjligt ska utföraren sträva efter att erbjuda hjälp av personal som talar den enskildes modersmål.

Stödet till den enskilde ska samordnas för att tillgodose den enskildes behov. En viktig faktor är hög personalkontinuitet i verksamheten, dvs att den enskilde ska få hjälp av samma personer i så stor utsträckning som möjligt.

Utföraren ska åta sig att gentemot brukarna leva upp till Tyresö kommuns kvalitets- och värdighetsgarantier för hemtjänst<sup>1</sup> och kvalitetsgarantier för omsorg om personer med funktionsnedsättning<sup>2</sup>.

Verksamheten ska bedrivas i enlighet med socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) samt andra vid varje tillfälle tillämpliga lagar, förordningar och föreskrifter.

### 2.1 **BARNPERSPEKTIVET**

Utföraren ska beakta FN:s konvention<sup>3</sup> om barnets rättigheter. Vid alla åtgärder som rör barn ska barnets bästa komma i främsta rummet.

### 2.2 **FN:S KONVENTION OM RÄTTIGHETER FÖR PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING**

FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning ska beaktas.<sup>4</sup>

### 2.3 **VÅLD I NÄRA RELATIONER**

Det är viktigt att uppmärksamma det behov av hjälp som kan finnas i samband med våld i nära relationer och i samband med hedersrelaterat våld.

<sup>1</sup> Tyresö kommuns kvalitets- och värdighetsgarantier för hemtjänst, [www.tyreso.se](http://www.tyreso.se)

<sup>2</sup> Tyresö kommun kvalitetsgarantier för omsorg om personer med funktionsnedsättning; [www.tyreso.se](http://www.tyreso.se)

<sup>3</sup> [www.unicef.se/barnkonventionen](http://www.unicef.se/barnkonventionen)

<sup>4</sup> [www.handisam.se](http://www.handisam.se)



### 3.0 BESKRIVNING AV TJÄNSTERNA

#### 3.1 HEMTJÄNST ENLIGT SOL (KATEGORI A)

Hjälp i hemmet beviljas den som på grund av fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar eller av sociala skäl behöver stöd i den dagliga livsföringen för att kunna bo kvar i hemmet. Hjälp i hemmet ska ge brukaren möjlighet att leva ett självständigt liv och utnyttja sina resurser så långt som möjligt. Utföraren ska hjälpa brukaren med de olika service- och omvårdnadsuppgifter som han/hon fått beviljade.

##### 3.1.1 OMVÅRDNAD

Personlig omvårdnad ges för att tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov, t.ex. för att äta, dricka, klä sig, sköta personlig hygien såsom toalettbesök och stöd för att klara dusch/bad, förflytta sig, trygghet (tillsyn, upprigning etc.), social samvaro, tillagning av måltider eller uppvärmning av färdiglagad mat.

Den enskilde ska ges en kvalificerad omvårdnad och miljön runt den enskilde ska ge förutsättningar för en upplevelse av trygghet och ro. Den enskilde ska ha möjlighet att bo kvar hemma i livets slutskede och dö under värdiga förhållanden. Hänsyn ska tas till religion och etnisk tillhörighet.

##### 3.1.2 SERVICE

Serviceinsatser handlar om praktisk hjälp med hemmets skötsel, t.ex. städ, tvätt, inköp. Även matdistribution ingår i uppdraget.

##### Städning

Städningen omfattar damning/avtorkning, dammsugning och våttorkning av golv. Sådana moment som utförs mer sällan, t.ex. rengöring av kyl/frys, spis, fläkt o.s.v. ska rymmas inom den beviljade tiden och ingår som en del av ordinarie städning. Den enskilde kommer själv överens med utföraren om vad som ska göras.

Städutrustning tillhandahålls av den enskilde. Insatsen beviljas per hushåll.

Städning beviljas som regel inte då den enskilde lever i hushållsgemenskap med annan vuxen som kan utföra städningen. Om den enskilde lever i hushållsgemenskap med en vuxen som utför vissa omvårdnadssysslor, kan städning beviljas som en form av avlastning.

##### Inköp och ärenden

Inköp och ärenden bör så långt det är möjligt ske inom närmiljön.

##### Tvätt/klädvård

Insatsen omfattar maskintvätt av gångkläder samt sänglinne och handdukar. För- och efterarbete till exempel klädvård, byte/renbäddning av sänglinne samt att lägga in tvätten i skåp/motsvarande ingår. Strykning av enstaka plagg ingår i insatsen. Den enskilde tillhandahåller tvätt- och sköljmedel.

Tvätt- och torkmöjligheter ska finnas i angränsning till bostaden. Saknas tvätt- och torkmöjligheter får den enskilde själv ombesörja tvätt genom att t.ex. lämna tvätten till en tvättinrättning. Kostnaderna för tvätt betalas av den enskilde. Tvättning av mattor och större gardinuppsättningar utförs inte. Insatsen innefattar inte mangling.

**3.1.3 TRYGGHETSLARM - UTRYCKNING**

I uppdraget ingår uttryckning och åtgärder med anledning av larm mellan kl. 07.00 - 22.00. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för uttryckning på larm. Rutinen ska innehålla uppgifter om vem som rycker ut på larm i första, andra och tredje hand. Uppdaterade telefonnummer ska alltid finnas på aktuell larmcentral.

För uttryckning på larm gäller en inställetid på högst 30 minuter.

För brukare som enbart har trygghetslarm och inga ytterligare hemtjänstinsatser har den kommunala utföraren ansvar för uttryckning.

Kommunen har det yttersta ansvaret för att den enskilde får den hjälp han eller hon behöver. Kommunen förbehåller sig därför rätten att via den kommunala hemtjänsten åtgärda larm om utföraren inte åtgärdar larmansrop inom föreskriven tid. Den ordinarie utföraren svarar dock för att ersätta den kommunala utföraren för kostnaden för larmutryckningen.

**3.2 LEDSAGARSERVICE (KATEGORI B, D, F, H)**

Ledsagarservice är en stödinsats som syftar till att brukaren ska kunna leva som andra och delta i samhällslivet. Insatsen ska underlätta för brukaren att ha kontakt med andra och därmed bryta isolering. Brukaren ska få möjlighet att delta i fritidsaktiviteter och kulturliv, besöka vänner eller utföra annan aktivitet utanför hemmet. Insatsen är främst knuten till brukarens, men kan i vissa fall innebära resor och aktiviteter utanför närmiljön. Insatsen ska anpassas efter individuella behov.

Ledsagarservice SoL innefattar stöd eller hjälp för den enskilde att klara förflyttning utomhus, ledsagarservice till och från aktivitet. Behovet av insats varierar över tid och kan skilja sig från månad till månad. Timmar som inte förbrukats kan inte sparas till nästa månad.

Ledsagarservice LSS kan även innefatta viss omvårdnad, till exempel hjälp med toalettbesök, på- och avklädning, hjälp i måltidssituationer vid restaurang- eller kafébesök. Insatsen avser vanligtvis regelbundet återkommande aktiviteter. Timmar som inte förbrukats kan inte sparas till nästa månad.

För ledsagarservice LSS gäller att utföraren beslutar vem som ska anställas, men att brukaren/företrädaren, alternativt vårdnadshavaren för barn, har rätt till medinflytande om vem (person) som utför insatsen.

**3.3 AVLÖSARSERVICE (KATEGORI C, E, G, I)**

Med avlösarservice avses huvudsakligen avlösning i det egna hemmet, d v s att en person tillfälligt övertar omvårdnaden från anhöriga eller andra närstående som brukaren delar hushåll med. Huvudsyftet med insatsen är att närstående som vårdar ska få avlastning för att kunna utträtta sysslor eller egna aktiviteter utanför hemmet. Stödet kan ges till såväl barnfamiljer som vuxna under eller över 65 år.

Avlösarservice kan ges som ett regelbundet återkommande stöd eller vid oförutsedda situationer. Eftersom avlösarservice utförs i den enskildes hem är kontinuitet och lyhördhet för familjens önskemål viktigt.



För avlösarservice LSS gäller att utföraren beslutar vem som ska anställas, men att brukaren/företrädaren, alternativt vårdnadshavaren för barn, har rätt till medinflytande om vem (person) som utför insatsen. Det är inte möjligt för utföraren att begränsa sina insatser till vissa tider på dygnet.

Avlösarservice SoL och LSS till barn/ungdomar med funktionsnedsättning syftar till att vårdnadshavare/familjehemsföräldrar ska kunna lämna hemmet, eller kunna ägna sig åt barnets syskon.



## 4.0 KRAV PÅ KOMPETENS

För att kunna ge brukaren en god service och omvårdnad är en engagerad och utbildad personal avgörande. Utföraren ska genomföra sina åtaganden med den personalstyrka och den kompetens som krävs för att uppfylla kraven avseende en god, trygg och säker vård och omsorg. Tyresö kommuns mål är att öka andelen utbildad personal och ser gärna att utföraren har heltidsanställningar.

Det ska vara utförarens strävan att höja andelen personal med formell utbildning och utföraren ska årligen i verksamhetsberättelsen redogöra för vad denne gjort i frågan och med vilket resultat.

### 4.1 VERKSAMHETSCHEF (GÄLLER SAMTLIGA KATEGORIER)

Verksamhetschefen ska ha:

- adekvat högskoleexamen som exempelvis socionom, sjuksköterska, beteendevetare eller annan jämförbar utbildning. Vid examen från annat land ska den vara validerad i Sverige.
- minst 12 månaders praktisk erfarenhet av budget-, personal- och arbetsmiljöansvar inom omsorgsverksamhet. Erfarenheten ska vara förvärvad under de senaste sex åren räknat från ansökningsåret och bakåt.
- ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd och nationella handlingsprogram.
- dokumenterad erfarenhet av administration och datorvana.
- behärska svenska språket i tal och skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst nivå C1-C2 enligt Europarådets språkskala<sup>5</sup>.

För de som saknar högskolekompetens enligt ovan krävs:

- slutförd utbildning på gymnasienivå.
- minst 36 månaders praktisk erfarenhet av arbete inom omsorgsverksamhet.
- minst 12 månaders praktisk erfarenhet av budget-, personal- och arbetsmiljöansvar inom omsorgsverksamhet. Erfarenheten ska vara förvärvad under de senaste sex åren räknat från ansökningsåret och bakåt.
- ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd och nationella handlingsprogram.
- dokumenterad erfarenhet av administration och datorvana.
- behärska svenska språket i tal och i skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst nivå C1-C2 enligt Europarådets språkskala<sup>4</sup>.

Avslutar verksamhetschefen sin anställning hos utföraren ska detta omedelbart meddelas till kommunen. Vid nyrekrytering av verksamhetschef under avtalsperioden ska han/hon skriftligt godkännas av kommunen enligt ovanställda krav innan han/hon får tillträda som verksamhetschef.

Meritförteckning samt examensbevis som visar att ovanstående uppfylls ska bifogas som separat bilaga till ansökan.

<sup>5</sup> Europeiska rådet: Gemensamma europeiska referensramen för språk (CEF)



#### 4.2 PLATSANSVARIG FÖR DEN DAGLIGA DRIFTEN (GÄLLER SAMTLIGA KATEGORIER)

Platsansvarig för den dagliga driften ska ha:

- adekvat högskoleexamen som exempelvis socionom, sjuksköterska beteendevetare eller annan jämförbar utbildning. Vid examen från annat land ska den vara validerad i Sverige.
- minst 24 månaders erfarenhet inom äldreomsorgen och/eller personer med funktionsnedsättning med utgångspunkt från socialtjänstlagen varav minst 12 månaders sammanhängande praktisk erfarenhet av arbetsledning. Erfarenheten ska vara förvärvad under de senaste sex åren räknat från ansökningsåret och bakåt.
- ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
- dokumenterad erfarenhet av administration och datorvana.
- behärska svenska språket i tal och i skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst nivå C1-C2 enligt Europarådets språkskala<sup>5</sup>.

För de som saknar högskolekompetens enligt ovan krävs:

- slutförd omsorgsutbildning på gymnasienivå eller annan utbildning som bedöms likvärdig.
- minst 36 månader, sammanhängande praktisk erfarenhet som arbetsledare heltid inom äldreomsorg och/eller personer med funktionsnedsättning med utgångspunkt från socialtjänstlagen. Erfarenheten ska vara förvärvad under de senaste sex åren räknat från ansökningsåret och bakåt.
- ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
- dokumenterad erfarenhet av administration och datorvana.
- behärska svenska språket i tal och i skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst nivå C1-C2 enligt Europarådets språkskala<sup>6</sup>.

Meritförteckning samt examensbevis som visar att ovanstående uppfylls ska bifogas som separat bilaga till ansökan. Om utföraren under avtalstiden byter ut den person som ansvarar för den dagliga driften ska detta anmälas till Tyresö kommun.

#### 4.3 PERSONAL HEMTJÄNST

Tyresö kommun har som mål att alla månadsanställda som arbetar inom hemtjänst för Tyresö kommunska ha gymnasieutbildning från vård- och omsorgsprogrammet eller annan jämförbar utbildning. Detta innebär att kraven på andel utbildade kommer att öka under avtalstiden.

Kompetenskrav:

- Minst 50 procent av all personal, oavsett anställningsform, som utför omvårdnad ska ha gymnasieutbildning från vård- och omsorgsprogrammet eller annan jämförbar utbildning, t.ex. vårdlinje, social servicelinje eller omvårdnadsprogrammet **inom ett år** efter avtalets ingång.

Från och med 1 januari 2016 ska minst 70 procent av all personal ha godkänd utbildning. Det gäller för alla utförare i kundvalssystemet.

<sup>6</sup> Europeiska rådet: Gemensamma europeiska referensramen för språk (CEF)



Vid nyanställning av personal ska utföraren anställa personer med slutförd gymnasieutbildning från vård- och omsorgsprogrammet eller annan jämförbar utbildning. Det gäller dock inte semestervikarier och vikarier för kortare sjukfrånvaro.

All personal, inklusive vikarier, ska behärska svenska språket i tal och skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst nivå B1 enligt Europarådets språkskala.<sup>7</sup>

Förteckning över utbildningsnivån, som visar att ovanstående uppfylls, ska bifogas som bilaga till ansökan.

#### **4.4 PERSONAL AVLÖSARSERVICE/LEDSAGARSERVICE; BARN OCH UNGA ENLIGT SOL OCH LSS**

Kompetens:

- Avlösaren/ledsagaren ska behärska svenska språket i tal och i skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst nivå B1 enligt Europarådets språkskala.<sup>6</sup>
- Avlösaren/ledsagaren ska ha kunskap om den målgrupp som han/hon ska arbeta med t.ex. demens, Asperger, autism, ADHD och utvecklingsstörning.

#### **4.5 PERSONAL AVLÖSARSERVICE/LEDSAGARSERVICE; VUXNA ENLIGT SOL OCH LSS**

Kompetens:

- Avlösaren/ledsagaren ska behärska svenska språket i tal och i skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst nivå B1 enligt Europarådets språkskala.<sup>6</sup>
- Avlösaren/ledsagaren ska ha kunskap om den målgrupp som han/hon ska arbeta med t.ex. demens, Asperger, autism, ADHD och utvecklingsstörning.

#### **4.6 VIKARIER**

För vikariat som överstiger 60 dagar (långtidsfrånvaro) ska vikarier ha likvärdig utbildning som tillsvidareanställd personal.

#### **4.7 PERSONALFÖRTECKNING - HEMTJÄNST**

Utföraren ska senast tio (10) arbetsdagar efter avtalsstart överlämna en komplett personalförteckning innehållande namn och personnummer på samtliga anställda som utföraren avser använda för uppdrag inom detta avtal.

#### **4.8 ANHÖRIGANSTÄLLNING**

Personal får inte vara anhörig eller närstående till brukaren. Som anhörig räknas make, maka, sambo, barn, syskon, föräldrar och barnbarn. Med närstående menas personer som står den enskilde nära, som den närmaste familjen, men också andra släktingar.

För avlösarservice, ledsagarservice LSS kan anhörig eller närstående anställas om brukaren är 18 år eller yngre.

#### **4.9 REGISTERKONTROLL**

Utföraren ska garantera att all personal har lämnat utdrag ur belastningsregistret.

---

<sup>7</sup> Europeiska rådet: Gemensamma europeiska referensramen för språk (CEF)

**4.10 BEMANNING**

Utföraren ansvarar för att ha erforderlig personal för uppgiften. Personalbemanningen ska vid varje tillfälle vara anpassad så att samtliga brukare får den service och omvårdnad som anges i uppdrag och genomförandeplaner. Endast de personer som har legitim anledning får vara med när uppdraget utförs. Brukaren ska informeras och godkänna i förväg om praktikant kan närvara när uppdraget utförs.

Utföraren ska redovisa rutin för vikariehantering vid kort- och långtidsfrånvaro.

Verksamhetsansvarig/platsansvarig ska finnas tillgänglig på plats eller genom jour/beredskap kl. 07.00–22.00 årets samtliga dagar för att personalen alltid ska ha någon ansvarig med ledningsfunktion att vända sig.

Beställaren ser allvarligt på brister i bemanningen.

**4.11 ARBETSMILJÖ**

Utföraren ansvarar för arbetsmiljön och ska se till att arbetsmiljöarbetet ingår naturligt i verksamheten.

**4.12 INTRODUKTION AV NYANSTÄLLDA**

Utföraren ska ha skriftlig rutin för introduktion av nyanställd personal. I rutinen ska det framgå hur ny personal introduceras på ett för brukaren tryggt sätt.

**4.13 KOMPETENSUTVECKLING**

Utföraren ska ansvara för att personalen får adekvat kompetensutveckling.



## **5.0 KRAV PÅ TJÄNSTERNAS UTFÖRANDE**

### **5.1 LAGAR M.M.**

Utföraren ansvarar för att uppdragen utförs i enlighet med socialtjänstlagen (SoL), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), offentlighets- och sekretesslagen, arbetsmiljölagen samt andra vid varje tillfälle tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd samt kommunens riktlinjer<sup>8</sup>.

### **5.2 BESTÄLLNING AV UPPDRAG**

Av biståndshandläggarens/LSS-handläggarens beställning till utföraren framgår vilka insatser som ska utföras och målet för dessa. Av beslutet framgår beviljade insatser, mål med insatsen samt beräknad tid för uppdraget. För insatser inom hemtjänsten delas tiden mellan omvårdnads- och serviceinsatser.

Utföraren ska inom ett dygn skriftligt bekräfta att beställningen mottagits. Inom hemtjänsten ska insatsen kunna påbörjas inom ett dygn. I akuta ärenden ska utföraren kunna ta emot och påbörja en insats redan samma dag som beställningen görs.

### **5.3 SKYLDIGHET ATT TA EMOT UPPDRAG**

Utföraren ska kunna ta emot alla brukare som väljer utföraren. Utföraren får inte tacka nej till nya uppdrag annat än om utförarens i anbudet angivna kapacitetstak har nåtts. Utföraren ska även då vara beredd att utöver sitt kapacitetstak ta emot mindre utökningar av insatser, om det skulle behövas för att upprätthålla kontinuiteten för den enskilde. Utföraren ska utföra alla insatser som brukaren blivit beviljad.

### **5.4 GENOMFÖRANDEPLAN**

Hemtjänst

- Utföraren ska inom 14 dagar från beställningsdatum upprätta en individuell genomförandeplan tillsammans med brukaren. Utföraren ska alltid informera brukaren om att det är möjligt att ändra tidigare bestämd genomförandeplan

Ledsagarservice/avlösarservice LSS

- Utföraren ska inom 14 dagar efter verkställighet, d.v.s. när ledsagare/avlösare utsetts, upprätta en individuell genomförandeplan tillsammans med brukaren.

Genomförandeplanen ska undertecknas av brukaren och kopia skickas till biståndshandläggaren/LSS-handläggaren. Vid behov kan god man/förvaltare och/eller närstående medverka. I denna plan ska det framgå när och hur insatsen ska ges till brukaren.

<sup>8</sup> Riktlinjer för biståndshandläggning enligt socialtjänstlagen inom äldreomsorgen i Tyresö kommun, rev 130121



Genomförandeplanen ska innehålla minst följande uppgifter:

- kontaktmannens namn
- ett schema där insatserna beskrivs till innehåll och tid
- på vilket sätt brukaren har deltagit i planeringen
- att information har getts om utförarens klagomålshantering
- datum för utförarens uppföljning av genomförandeplanen, med angivande av områden som är av speciell vikt att följa upp
- ansvarig arbetsledare
- underskrift av kontaktsmannen, den enskilde eller då det inte är möjligt anhörig/närstående med fullmakt eller god man.

Utföraren ska följa upp planen regelbundet, vid förändrade behov samt vid nybeställning, dock minst två gånger per år. Avvikelse från genomförandeplanen ska även dokumenteras i den löpande dokumentationen. Se vidare under avsnitt 7.4 ”Dokumentation”.

Beställaren ser allvarligt på avsaknad av eller brister i genomförandeplaner.

#### **5.5 BRUKARNAS INFLYTANDE ÖVER INSATSERNA I HEMTJÄNSTEN**

För att öka inflytandet och självbestämmandet över hemtjänstinsatserna har Tyresö kommun beslutat att brukare ska kunna byta insatser mellan olika insatsområden, även mellan service och omvårdnadsinsatser. Bytet måste rymmas inom beviljad tidsram. Byte av insatser ska kunna göras utifrån dagsform och behov. Det är dock inte möjligt att byta till sig mer städinsatser.

Utförare ska informera brukarna om deras möjlighet att byta insatser inom hemtjänsten. Skriftlig rutin ska finnas för byte av insats. Utförare ska dokumentera brukarnas byten av insatser. Återkommande byten ska rapporteras till biståndshandläggaren.

#### **5.6 FÖRÄNDRINGAR AV BRUKARENS BEHOV**

Utföraren ansvarar för att omgående kontakta ansvarig biståndshandläggare om den enskildes behov förändras så att biståndsbeslutet kan behöva omprövas. Förändringen av den enskildes behov ska framgå av utförarens dokumentation. Det ingår också i utförarens uppdrag att omgående meddela biståndshandläggaren om en person som får hjälp tas in på sjukhus eller om denne har avlidit. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för förändring av brukarens behov.

#### **Rutiner i akuta situationer – hemtjänst**

Om brukaren får ett akut försämrat hälsotillstånd och snabbt behöver mer hjälp än det som är beslutat, ska utföraren utföra den hjälp som behövs. Senast nästkommande vardag ska utföraren meddela detta till brukarens biståndshandläggare.

**Tillfällig förändring av hjälpbehovet – hemtjänst**

Brukaren har rätt att avboka sin insats. Avbokning ska göras till utföraren minst två dagar i förväg. Exempel: Om en brukare, som har insats alla dagar i veckan, ska vara borta från lördag måste avbokning av insatsen göras senast på torsdag (två dagar före).

**Varaktig förändring av hjälpbehovet – hemtjänst**

Förändringar i brukarens hälsotillstånd som kan medföra behov av utökade/minskade insatser ska närmast följande vardag meddelas biståndshandläggare.

**5.7 KONTAKTMAN – HEMTJÄNST**

Utföraren ska utse en kontaktman för brukaren senast 14 dagar efter beställningen. Kontaktmannen ska skaffa sig goda kunskaper om brukarens vardagsliv och behov av service och omvårdnad. Kontaktmannen ska ansvara för planering och uppföljning av stödet för den enskilde brukaren. Om brukaren inte är nöjd med sin kontaktman ska brukaren ha rätt att byta. Det ska finnas en utsedd ersättare för kontaktmannen så att kontinuiteten kan upprätthållas under semestrar och annan frånvaro.

**5.8 IDENTIFIERING OCH LEGITIMATION – HEMTJÄNST**

Utföraren ansvarar för att anställda, och eventuella underleverantörer, alltid bär namnbricka med personalens namn och utförarens namn. På brukarens begäran ska giltig id-handling uppvisas. Det ska finnas skriftliga rutiner för hur detta säkerställs och upprätthålls.

**5.9 PRIVATA MEDEL – HEMTJÄNST**

Den enskilde eller dennes närstående eller god man ska normalt sköta hanteringen av privata medel. I de fall privata medel hanteras av utföraren ska skriftliga rutiner för detta finnas. Bank- och postärenden får inte utföras av hemtjänsten.

**5.10 NYCKELHANTERING – HEMTJÄNST**

Brukaren ska tillhandahålla nycklar till utföraren så att beviljade insatser kan utföras.

Utföraren ska ha skriftlig information till brukaren om utförarens nyckelhantering. Utföraren ska ha säkra rutiner för hantering av den enskildes nycklar samt för personalens hantering och signering vid utlämning och återlämning av nycklar. Nycklarna ska förvaras inlåsta i nyckelskåp. Utföraren ska vid mottagning av nycklar informera brukaren om vikten av hemförsäkring.

Förlust av nycklar ska omedelbart redovisas. Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av försumlighet hos utförarens personal bekostas av utföraren. Utföraren ansvarar i dessa fall också för att ett låsbyte görs.

Utföraren ska se till att det alltid finns särskilda larmnycklar tillgängliga för uttryckning på larm.

**5.11 MÅLTIDER OCH KOST – HEMTJÄNST**

Utförarens personal ska ha baskunskaper i matlagning för att kunna tillaga enkla, aptitliga och näringsmässigt bra måltider utifrån den enskildes behov och önskemål. Den enskilde avgör själv vad han/hon vill äta.





Maten är också ett viktigt redskap för att bevara en god hälsa. Utföraren ska känna till och observera tillstånd hos den enskilde som i förlängningen kan leda till undernäring, exempelvis förändringar i matintag, nedsatt aptit, tugg- och sväljproblem eller viktnedgång. Det ska finnas rutiner för hur personalen ska agera vid sådana tillfällen. Den enskildes nutritionsproblem ska, efter samtycke från den enskilde, vidare rapporteras till primärvården.

Distribution av matlådor ingår i uppdraget. Utföraren ansvarar för hämtning och distribution av matlådor i enlighet med Tyresö kommuns avtal om måltidsservice<sup>9</sup>.

#### **5.12 BASALA HYGIENRUTINER OCH SMITTSKYDDSRUTINER – HEMTJÄNST**

För att förebygga smittspridning och på så sätt medverka till att vårdrelaterade infektioner blir så få som möjligt, ska Stockholms läns landstings ”basala hygienrutiner” användas i verksamheten<sup>10</sup>.

Utföraren ska också ta del av och arbeta i enlighet med Vårdhygien i Stockholms läns framtagna vårdprogram avseende MRSA, ESBL och VRE<sup>11</sup>. I övrigt hänvisas även till Socialstyrelsens föreskrift om basal hygien inom hälso- och sjukvården m.m.<sup>12</sup>, som ska följas.

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta arbets- och skyddskläder, handsprit m.m. som behövs samt se till att det finns tvättmöjligheter för arbetskläder.

Utföraren ska ansvara för att personalen har kunskaper om gällande hygienrutiner och smittskydd. Personalen ska få kontinuerlig kompetensutveckling i vårdhygien av utföraren.

#### **5.13 TOLK**

Utföraren ska se till att tolk finns att tillgå vid behov och bekosta detta.

#### **5.14 VERKSAMHETSSYSTEM**

Tyresö kommun använder sig för närvarande av verksamhetssystemet Treserva. Utförarna ska använda sig av Treserva för att ta emot uppdrag och rapportera avvikelser.

Utförarna ges åtkomst till verksamhetssystemet via e-skrivbord från utförarnas egna datorer. För tillgången till systemet faktureras utförarna 1500 kr/år (licenskostnad) samt 6 000 kr/år för nyttjanderätt och support, totalt 7 500 kr/år i 2013 års prisnivå.

Under avtalstiden kommer verksamhetssystemet Treserva att utvecklas så att utförarna också ska kunna göra genomförandeplan och dokumentation samt rapportera avvikelser, utförd tid och utförda insatser i systemet.

<sup>9</sup> F.n. driftsavtal för måltidsservice, Fazer Food Services AB

<sup>10</sup> Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning, Stockholms läns landsting, Vårdhygien Stockholms län, Basala hygienrutiner, 2011-02-08

<sup>11</sup> Dokumenten kan laddas ner från smittskyddsenshetens hemsida [www.vardhygien.nu](http://www.vardhygien.nu).

<sup>12</sup> SOSFS 2007:19



## **6.0 ANSVAR HÄLSO- OCH SJUKVÅRD – HEMTJÄNST<sup>13</sup>**

### **6.1 TANDVÅRD OCH MUNHÄLSOBEDÖMNING**

Personer som har ett varaktigt behov av omfattande vård- och omsorgsinsatser erbjuds munhälsobedömning. Vid munhälsobedömningen ska brukarens kontaktman vara med för att ta del av instruktioner för att kunna hjälpa brukaren med den dagliga munvården.

Berättigade är de som:

- kommunen har ett hälso- och sjukvårdsansvar för och därutöver har ett varaktigt behov av omfattande vård- och omsorgsinsatser
- får en varaktig och omfattande hemsjukvård
- omfattas av LSS
- bor i egen bostad och har ett varaktigt behov av omfattande vård- och omsorgsinsatser.

”Överenskommelse om uppsökande verksamhet för vissa äldre och funktionshindrade – munhälsa”<sup>14</sup> ska vara väl kända för utförarens personal.

Landstinget tecknar avtal med utförare (f.n. P Dental Hygienist i Bromma) av uppsökande munhälsovård.

### **6.2 EGENVÅRD MED PRAKTISK HJÄLP**

Egenvård är en hälso- och sjukvårdsåtgärd som legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal bedömt att en patient själv kan utföra. Egenvård är inte hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen. Med egenvård menas att hemtjänstpersonalen hjälper brukaren att till exempel öppna medicinburk, dosett, etc. om brukaren har svårt att klara detta själv. För egenvård krävs biståndsbeslut. Utföraren ska ha rutiner för egenvård.

### **6.3 DELEGERING**

Delegering av hälso- och sjukvårdsinsatser innebär att legitimerad personal i primärvården (sjuksköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast) överför arbetsuppgifter till någon annan som normalt inte får, men har reell kompetens, att utföra uppgiften. En utförare som blivit godkänd för att utföra insatser avseende personlig omvårdnad kan efter delegering från legitimerad personal utföra hälso- och sjukvårdsinsatser, exempelvis ge medicin. Primärvården utbildar och beslutar om delegeringen.

<sup>13</sup> Riktlinjer för kommunal hälso- och sjukvård (hälso- och sjukvårdslagen 1982:763)

<sup>14</sup> [www.ksl.se](http://www.ksl.se)



## **7.0 SAMVERKAN**

### **7.1 GOD MAN/FÖRVALTARE OCH ANHÖRIGA/NÄRSTÅENDE**

Utföraren ska samarbeta med god man/förvaltare utifrån dennes uppdrag och den enskildes önskemål. Utföraren ska samarbeta med anhöriga/närstående enligt den enskildes önskemål och om den enskilde ger sitt samtycke.

### **7.2 KOMMUNENS NATTPATRULL**

Utföraren ska samverka med kommunens nattpatrull för överföring av relevant information så att brukarens hela stödbehov kan utföras med god kvalitet. Detta innebär att utföraren ska till exempel delge nattpatrullen den genomförandeplan som upprättats för brukaren för att underlätta planering och utförande av nattomsorgen.

### **7.3 TRYGGHETSLARM**

Kommunen ansvarar för larminstallation och larmadministration. En larmcentral tar emot samtliga larm dygnet runt och vidarebefordrar larmen till utföraren för åtgärd. Den kommunala hemtjänsten svarar för uttryckning på larm kl. 22.00 - 07.00. Utföraren ska samverka med larmmottagningen om larmuttryckning.

### **7.4 LANDSTINGETS HÄLSO- OCH SJUKVÅRD**

Landstinget ansvarar för hälso- och sjukvård i hemmet. Utföraren ska samarbeta med landstingets verksamheter för hälso- och sjukvård för att skapa förutsättningar så att den enskilde ska få god vård och omsorg samt medverka till att förflyttningen från sjukhuset till hemmet sker smidigt och tryggt för den enskilde. Utföraren ska vid behov delta i vårdplanering i samverkan mellan huvudmännen och den enskilde. Utföraren ska även samverka med landstingets hälso- och sjukvård när det gäller vård i livets slut.

### **7.5 REHABILITERING**

Landstinget har ansvaret för rehabiliteringsinsatser för enskilda som bor i ordinärt boende. Utföraren ska ha ett rehabiliterande och aktiverande arbets- och förhållningssätt.

### **7.6 HJÄLPMEDEL**

Brukare med nedsatt funktionsförmåga kan efter bedömning föreskrivas vissa hjälpmedel av legitimerad personal från primärvården. Vid behov av reparation och underhåll kontaktas legitimerad personal för beställning av tjänsten.

### **7.7 FRIVILLIGORGANISATIONER**

Utföraren ska aktivt söka samarbete med frivilligorganisationer i syfte att motverka isolering och uppmuntra till eller bibehålla den enskildes olika intressen. Insatser eller aktiviteter ska dock alltid

grundas på den enskildes önskemål och medgivande och med iakttagande av den enskildes integritet. På kommunens hemsida framgår vilka föreningar som finns etablerade i kommunen<sup>15</sup>.

### **7.8 MATDISTRIBUTION**

Utföraren ska samverka med kommunens leverantör<sup>16</sup> av matlådor i fråga om hämtning, avlämning och avbokning.

---

<sup>15</sup> [www.tyreso.se/foreningsportalen](http://www.tyreso.se/foreningsportalen)

<sup>16</sup> F.n. driftsavtal för måltidsservice, Fazer Food Services AB



## **8.0 KVALITETSLEDNINGSSYSTEM**

Utföraren ska ha ett kvalitetsledningssystem som uppfyller kraven i lagar, förordningar och socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Kvalitetsledningssystemet ska användas för att systematiskt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Det ska bl. a. omfatta dokumenterade, lättillgängliga och av personalen kända rutiner för att:

- dokumentera, utreda och avhjälpa missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden (lex Sarah)
- ta emot och utreda synpunkter och klagomål
- dokumentera och åtgärda fel och brister
- systematiskt följa upp och utvärdera kvaliteten i verksamheten (riskanalyser och egenkontroller) etc.

Utföraren ska i ansökan bilägga kvalitetsledningssystemet och rutiner för lex Sarah och klagomålshantering. Utförare som vid tidpunkten för ansökan är nystartade eller av annan skälig anledning saknar kvalitetsledningssystem ska ha upprättat ett sådant och inlämnat en kopia på detta inom sex månader från avtalsstart. Kvalitetskravet gäller dock från avtalsstart.

Beställaren ser gärna att utföraren använder sig av de nationella kvalitetsregistren, t.ex. Senior alert.

### **8.1 SYNUNKTER OCH KLAGOMÅL**

Den enskilde ska alltid veta vart han/hon ska vända sig med synpunkter och klagomål. Utförare ska arbeta systematiskt med synpunkter och klagomål. Utföraren ska när som helst under kontraktstiden kunna redovisa vilka synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits. Utföraren ska ha ett skriftligt dokumenterat system för synpunkts- och klagomålshantering.

### **8.2 AVVIKELSER**

Utföraren ska ha rutiner för lokal avvikelshantering. Rutinen ska följa patientsäkerhetslagen. Erfarenheten av det inträffade ska återföras till verksamheten. Samtliga hälso- och sjukvårdsavvikelser ska rapporteras till MAS.

### **8.3 LEX SARAH**

Utföraren ska se till att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt 14 kap 3 § SoL.

Utföraren ska i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:5 ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras.

Utföraren ska utan dröjsmål informera beställaren, Tyresö kommun, om missförhållande och risker för missförhållanden.



#### **8.4 DOKUMENTATION**

All dokumentation som rör brukaren 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 säkert mot brand och fukt och otillbörlig åtkomst. Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet. Brukaren ska hållas underrättad om de anteckningar och andra dokument som förs om henne/honom.

Utföraren ska upprätta en akt för varje brukare innehållande:

- uppdrag
- genomförandeplan
- löpande dokumentation (journal).

I journalen ska verkställigheten av insatser som den enskilde beviljats dokumenteras. Det gäller särskilt avvikelser från genomförandeplanen, men även andra avvikelser, förändringar som bedöms kunna leda till ny bedömning, anteckningar om kontakter som tagits etc. Anteckningarna ska föras i löpande följd.

Utföraren ansvarar för att dokumentation sker i enlighet med socialtjänstlagens bestämmelser, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd<sup>17</sup>. Observera särskilt om vad som anges i 7 kap. 3 § SoL beträffande dokumentation i enskild verksamhet. Beträffande utlämnande av handling hänvisas till 7 kap 4 § SoL. Sekretessbelagda uppgifter får inte skickas med e-post.

Kommunens biståndshandläggare ska kunna ta del av nödvändig information i journalen, t.ex. inför en uppföljning eller omprövning. När ett ärende avslutas hos utföraren ska akten inom en månad lämnas till biståndshandläggaren/LSS-handläggaren.

Beställaren ser allvarligt på brister i dokumentationen.

#### **8.5 VERKSAMHETSBERÄTTELSE OCH ÅRSREDOVISNING**

Utföraren ska en gång per år, senast den sista februari, lämna en verksamhetsberättelse och årsredovisning till kommunen.

Verksamhetsberättelsen ska innehålla:

- beskrivning av verksamheten
- måluppfyllelse, utförda prestationer samt analys av resultaten
- viktiga händelser under året samt vilka trender utföraren kan se
- beskrivning av hur man arbetat under året med att utveckla verksamhetens kvalitet enligt kvalitetsledningssystemet
- genomförd kompetensutveckling

---

<sup>17</sup> Dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:5)



- personalomsättning och sjukfrånvaro
- hur verksamheten arbetat med brukarmedverkan
- resultaten från genomförda brukarundersökningar
- resultat av egenkontroller och externa granskningar, analys av dessa samt förbättrande åtgärder
- inkomna klagomål och synpunkter under året, hur dessa följts upp, analys av dessa samt förbättrande åtgärder
- resultat från genomförda medarbetarundersökningar som bland annat visar hur nya medarbetare introduceras
- hur verksamheten arbetat med medarbetarskap och samverkan
- hur verksamheten bedrivit det systematiska arbetsmiljöarbetet.

### **8.6 KRIS OCH BEREDSKAP**

Utföraren ska delta i Tyresö kommuns krisplanering för åtgärder inför och vid extraordinära händelser eller höjd beredskap. Utföraren ska därmed acceptera att planeringen kan omfatta lokaler, personal och övriga för verksamheten väsentliga förhållanden. Utföraren ska vidare vara behjälplig i krissituationer i kommunen, utifrån den situation som uppkommer och de behov som uppstår.

Vid uppkommen krissituation i den egna verksamheten är utföraren skyldig att tillhandahålla krishantering och liknande insatser för personal.

### **8.7 MILJÖARBETE**

Utföraren ska sträva efter att minimera negativt miljöpåverkande faktorer i verksamheten som t ex avfallshantering, kemikaliehantering och källsortering. Vid nyanskaffning av personbil under avtalstiden ska fordonen uppfylla kriterierna för miljöbil enligt förordning om miljö- och trafiksäkerhetskrav för myndigheters bilar och bilresor (SFS 2009:1).

### **8.8 BRANDPREVENTION**

Kommunen ser gärna att utföraren arbetar förebyggande för att undvika bostadsbränder.