










**Upphandlande organisation**

Tyresö kommun  
Soman Tajiou  
soman.tajiou@tyreso.se

**Upphandling**

LOV Hemtjänst  
2013-KS0367  
Sista ansökansdag: 2027-01-23 00:00

**Symbolförklaring**

- |   |   |
|---|---|
|  Texten ingår i annonsen                           |  Texten ingår i kvalificeringen                      |
|  Texten kommer att ingå i avtalet                  |  Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen      |
|  Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas |  Frågan är viktad och ingår i delen av upphandlingen |
|  Frågan är markerad för särskild uppföljning       |  Frågan ställs endast upplysningsvis                 |
|  Frågan besvaras av upphandlaren                   |   |

## 1. Administrativa föreskrifter 2017

### 1.1 Inbjudan

Tyresö kommun inbjuder er att lämna ansökan för att bedriva hemtjänst, ledsagarservice och/eller avlösarservice i enlighet med detta förfrågningsunderlag.

### 1.2 Upphandlande myndighet

Tyresö kommun, med cirka 45 000 invånare, är en dynamisk storstadsnära kommun med hav och natur inpå knuten. Här finns ett stort utbud av fritidsaktiviteter, skolor, förskolor och service, vilket tillsammans gör Tyresö till en attraktiv ort att bo i - 20 minuter från Stockholm city. Kommunen är nu inne i en expansiv fas. De centrala delarna ska förtätas och få en ny stadskärna, Norra Tyresö Centrum. En ny översiktsplan arbetas fram för att visa hur kommunen ska kunna växa ytterligare, hållbart och med en starkt identitet. Läs mer om Tyresö på kommunens hemsida [www.tyreso.se](http://www.tyreso.se)

Tyresö Kommun  
135 40 Tyresö  
Telefon (växel): 08 5782 91 00  
E-post: [upphandling@tyreso.se](mailto:upphandling@tyreso.se)  
Org.nr: 212 000 – 0092

### 1.3 Upphandlingsform

Upphandlingen kommer att utföras i enlighet med lag (2008:962) om valfrihetssystem. Valfrihetssystem innebär att den enskilde som får ett biståndsbeslut om en insats som omfattas av denna upphandling kan välja bland de verksamheter som finns i valfrihetssystemen som utförare av insatsen. Syftet med upphandlingen är att öka utbudet av verksamheter för att skapa valfrihet för den enskilde brukaren.

### 1.4 Målgrupper

Insatserna avses för barn och vuxna i alla åldrar som har fått biståndsbeslut om hemtjänst och/eller

ledsagarservice, avlösarservice enligt SoL eller LSS. Insatserna avser även personer som enbart har trygghetslarm.

## 1.5 Bakgrund

Kundval inom hemtjänstens serviceinsatser infördes år 2002 i Tyresö kommun. År 2008 inkluderades omvårdnad och ledsagarservice enligt SoL och LSS samt avlösarservice enligt SoL för vuxna i kommunens kundval.

Förutom den kommunala utföraren finns fem (5) privata utförare som utför hemtjänstinsatser inom både äldreomsorgen och funktionshinderområdet antagna i kundvalet. Totalt har cirka 30 procent (%) av brukarna inom äldreomsorgen valt en privat utförare. Inom funktionshinderområdet har cirka 60 procent av brukarna med funktionsnedsättning valt en privat utförare.

Under år 2016 utförde drygt 280 000 hemtjänsttimmar inom äldreomsorgen för cirka 750 brukare.

Antalet hemtjänsttimmar inom funktionshinderområdet var cirka 30 000 timmar för cirka 90 personer.

Antalet timmar ledsagarservice enligt SoL var ca 5400 timmar och för avlösarservice enligt SoL drygt 500 timmar.

Under den närmaste tioårsperioden beräknas antalet personer över 65 år att öka med cirka 20 procent (%) medan Tyresö kommuns totala befolkning beräknas öka med cirka 15 procent under samma period. Ökningstakten är allra högst i gruppen över 80 år.

## 1.6 Beskrivning av uppdraget

De uppdragsområden som ingår i Tyresö kommuns valfrihetssystem är

- **Hemtjänst** - omvårdnad och service samt larmuttryckning. Insatserna ska utföras måndag till söndag kl. 07:00– 22.00 under årets samtliga dagar. Hemtjänst nattetid, larmmottagning, larminstallation och larmadministration ingår inte i uppdraget.
- **Ledsagarservice för barn och vuxna enligt SoL och LSS.** Ledsagarservice ska kunna utföras dag- och kvällstid under årets alla dagar.
- **Avlösarservice för barn och vuxna enligt SoL och LSS.** Avlösarservice ska kunna utföras dygnet runt under årets alla dagar.

### 1.6.1 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.

#### 1.6.1.1 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, uppringning 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.

#### 1.6.1.2 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.

### **Fönsterputs**

Fönsterputs beviljas en gång/år. Omfattning och tid definieras i biståndsbeslutet.

### **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.

### **1.6.1.3 Trygghetslarm - utryckning**

I uppdraget ingår utryckning och åtgärder med anledning av larm mellan kl. 07.00 - 22.00. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för utryckning 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 utryckning 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 utryckning.

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 larmrop inom föreskriven tid. Den ordinarie utföraren svarar dock för att ersätta den kommunala utföraren för kostnaden för larmutryckningen.

### **1.6.2 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.

### **1.6.3 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 uträtta 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.

## **1.7 Val av tjänster/kategorier**

Sökande kan välja att ansöka på en eller flera av nedanstående tjänster/kategorier i valfrihetssystemet:

**A:** Hemtjänst, omvårdnad och service samt trygghetslarm - SoL

**B:** Ledsagarservice, vuxna – SoL

**C:** Avlösarservice, vuxna – SoL

**D:** Ledsagarservice, vuxna – LSS

**E:** Avlösarservice, vuxna – LSS

**F:** Ledsagarservice, barn/ungdom – SoL

**G:** Avlösarservice, barn/ungdom – SoL

**H:** Ledsagarservice, barn/ungdom – LSS

**I:** Avlösarservice, barn/ungdom – LSS

Observera att ansökan maximalt får omfatta tre (3) olika enheter/verksamheter. Om sökande företag vill ansöka för fler enheter/verksamheter ska en ny ansökan skickas in för dessa.

## **1.8 Profilerings**

De personer som får insatser har olika behov. Det är därför önskvärt att utföraren tydligt framhåller de "specialiteter" som erbjudas utöver grundtjänsten. Denna profilering är viktiga mervärden för den enskilde vid valet av utförare.

Profileringen kan till exempel vara en inriktning mot specifika funktionsnedsättningar såsom synskadade eller personer med utvecklingsstörning, autism, neuropsykiatrisk funktionsnedsättning eller demens. Andra profilområden kan vara språk inklusive teckenspråk, kultur, personer med funktionsnedsättning som har barn, missbrukskunskap eller liknande.

Profilområden genererar ingen extra ersättning, men skapar sannolikt en ökad efterfrågan hos utföraren.

## 1.9 Tilläggstjänster

Utföraren har rätt att erbjuda tilläggstjänster. Dessa tjänster utförs då på uppdrag och bekostnad av den enskilde och måste hanteras utanför valfrihetssystemet genom avtal mellan utföraren och den enskilde. Tyresö kommun ansvarar inte för tilläggstjänster eller betalning av dessa.

- Tilläggstjänsterna får inte vara en del av biståndsbeslutet. Däremot kan den enskilde välja att utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs jämfört med biståndsbeslutet.
- Tilläggstjänsterna får inte vara obligatoriska för den enskilde och utföraren ska informera den enskilde om att tilläggstjänsterna inte ingår i biståndsbeslutet.
- Marknadsföring av tilläggstjänster ska ske på ett respektfullt sätt som den enskilde inte uppfattar som påträngande.

## 1.10 Beställning

När den enskilde har valt utförare skickar biståndshandläggaren/LSS-handläggaren en skriftlig beställning till utföraren i verksamhetssystemet. Av biståndshandläggarens/LSS-handläggarens beställning till utföraren kommer framgå namn och information om den enskilde, vilka beviljade insatser som ska utföras och målet för dessa samt antalet bedömda timmar. För insatser inom hemtjänsten delas tiden mellan omvårdnadsinsatser och serviceinsatser.

Utföraren ska inom ett dygn skriftligen bekräfta att beställningen mottagits och acceptera uppdraget. Inom hemtjänsten ska insatsen kunna påbörjas inom ett dygn och i akuta ärenden ska utföraren kunna ta emot och påbörja en insats redan samma dag som mottagen beställning.

## 1.11 Valfrihetssystem

### 1.11.1 Val av utförare

Efter beviljat biståndsbeslut får den enskilde välja utförare i kommunens valfrihetssystem. För att underlätta valet för den enskilde kommer information om utförarna att presenteras på kommunens hemsida och i tryckt material. Informationen kommer att utgå ifrån utförarens egna presenterade information som redovisas i krav 4.8.

### 1.11.2 Ickevalsalternativ och turordningslista

För den brukare som inte kan eller inte önskar att välja utförare kommer kommunen att tillhandahålla ett ickevalsalternativ. Kommun utgår utifrån en upprättad turordningslista där samtliga utförare som är godkända för uppdraget, inklusive den kommunala utföraren, listas utifrån den ordning ansökan har godkänts. Godkänns flera ansökningar samma dag, kommer den ansökan som tidigast inkommit att ställas först i tur. För vardera tjänst/kategori upprättas en separat turordningslista. Vid ett ickeval kommer således den enskilde att hänvisas till den utförare som står näst på tur i denna lista.

### 1.11.3 Omval av utförare och uppsägning av uppdrag

Brukaren har alltid rätten att byta utförare eller avsluta sin insats hos densamme. Den enskilde behöver inte ange orsak.

Vid ett önskat byte vänder sig den enskilde till sin biståndshandläggare/LSS-handläggare som i sin tur kontaktar utföraren. Uppsägningstiden är fem (5) dagar från att utföraren mottagit skriftligt meddelande om omval/uppsägning från biståndshandläggaren/LSS-handläggaren.

Vid omval/byte ska utföraren samverka med Tyresö kommun och den nya utföraren. Utföraren ska underlätta den enskildes byte och säkerställa att god kvalitet och säkerhet bibehålls i samband med

bytet. Utföraren ska ansvara för att bytet innebär minsta möjliga negativa påverkan hos den enskilde och andra berörda.

#### 1.11.4 Kapacitetstak

Utföraren ska genomföra alla insatser som beställs av kommunen. Utföraren har dock möjlighet att ange ett kapacitetstak på respektive tjänst/kategori. Utföraren har då rätt att tacka nej till en insats om uppgivet kapacitetstak har nåtts. Kapacitetstaket får enbart avse antal timmar och/eller antal uppdrag som maximalt kan erbjudas. Brukares individuella behov, bostadsort eller liknande godtas inte som grund för angivande av att kapacitetstaket nåtts. Det innebär att det inte är möjligt för utföraren att begränsa sina insatser till vissa typer av insatser, vissa geografiska områden eller vissa tider på dygnet.

Eftersom det är viktigt att upprätthålla kontinuiteten för den enskilde kan dock utföraren aldrig tacka nej till utökning av antal timmar till brukare som de redan utför hemtjänstinsatser, ledsagarservice eller avlösarservice hos. Detta gäller även om kapacitetstaket har uppnåtts. Se punkt 5.3 "Skyldighet att ta emot uppdrag" i kravspecifikationen.

Om utföraren inte kan ta emot deltagare i verksamheten på grund av platsbrist, ska denne erbjuda brukaren att ställa sig i kö till verksamheten. Plats i verksamheten ska erbjudas utifrån kötid. Utföraren ansvarar för att administrera en väntelista om den enskilde vill ställa sig i kö för att få plats hos utföraren när denne åter har kapacitet att ta emot nya brukare.

Om en utförare som angivit ett kapacitetstak senare vill höja eller sänka taket kan det ske genom att utföraren skriftligen meddelar sin önskan om att förändra kapacitetstaket och kommunen godkänner kapacitetsförändringen. Vid en sänkning av kapacitetstaket ska utföraren genomföra de pågående beställda insatserna under en övergångsperiod om maximalt tre månader eller till dess annan godkänd lösning kan ordnas.

#### 1.12 Begreppsförklaringar

**Sökande** är den som lämnar ansökan.

**Ansökan** är sökandens svar på förfrågningsunderlaget.

**Beställare** av tjänsterna är socialförvaltningen, Tyresö kommun.

**Benämningar** – företag etc. som lämnar ansökan kommer i detta underlag att benämnas sökande eller utförare. Tyresö kommun kommer att benämnas kommunen eller beställaren.

**Biståndshandläggare/biståndsbedömning/biståndsbeslut** är en av kommunen anställd tjänsteman (biståndshandläggare) som utreder, bedömer (biståndsbedömning) och fattar beslut (biståndsbeslut) utifrån gällande lagstiftning och riktlinjer.

**Brukaren, den enskilde**, avser den person som blivit beviljad hemtjänst, ledsagarservice och/eller avlösarservice.

**Egen regi**, kommunens egna utförare.

**Förfrågningsunderlag** är de dokument där villkor/krav som skall uppfyllas av utföraren i ett valfritetssystem anges.

**Förvaltare** – Tingsrätten kan besluta om förvaltarskap för en person som är "ur stånd att vårda sig och sin egendom" (11 kap 7 § FB) - Genom förvaltarskapet förlorar personen, huvudmannen, helt eller delvis sin rättshandlingsförmåga. Förvaltaren får i motsvarande utsträckning rätt att ingå rättshandlingar för sin huvudmans räkning. Förvaltaren agerar på eget ansvar för huvudmannens räkning.

**Genomförandeplan** är en plan som utföraren gör tillsammans med den enskilde.

Genomförandeplanen beskriver hur och när en beslutad insats praktiskt ska genomföras.

**God man-** En god man är ställföreträdare för den som inte själv kan tillvarata sina intressen. Det är tingsrätten som förordnar en god man. Den som har god man kallas huvudman. Den som får god man behåller sin rättshandlingsförmåga. Gode mannen måste ha huvudmannens samtycke till alla större rättshandlingar utom sådana som berör den dagliga hushållningen. Oftast förordnas en god man när en person inte klarar att själv sköta sina ekonomiska angelägenheter eller förvalta sina tillgångar.

**HSL**, Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763).

**Kvalitetsledningssystem** - Socialstyrelsen har beslutat om föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Föreskrifterna trädde i kraft den 1 januari 2012. Ledningssystemet ska kvalitetssäkra processer, arbetssätt och rutiner för de tjänster som socialförvaltningen har till uppdrag att utföra (myndighetsutövning och utförande av insatser), oberoende av vem som är utförare.

Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet, planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

**Lex Sarah** är en bestämmelse i Socialtjänstlagen som innebär att den som arbetar med att ge service och omvårdnad inom socialtjänstens område är skyldig enligt lag att rapportera missförhållanden och risk för missförhållanden i verksamheten. Lex Sarah gäller oavsett om personalen arbetar i offentlig verksamhet, privata företag eller företag som arbetar på uppdrag av en kommun.

**LSS**, Lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade.

**LSS-handläggare** är en av kommunen anställd tjänsteman som utreder, bedömer och fattar beslut utifrån gällande lagstiftning och riktlinjer.

**Ordinärt boende** är boende i vanliga bostäder som hyresrätt, bostadsrätt, egen villa eller motsvarande. I ordinärt boende ansvarar primärvården (landstinget) för hälso- och sjukvårdsinsatser.

**SOSFS**, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

**SoL**, Socialtjänstlagen (2001:453).

**Underleverantör** är en person eller ett företag, som förbinder sig att utföra vissa tjänster/delar av en annan part, huvudleverantörs, kontrakt.

**Utförare** – företag, ekonomisk eller ideell förening, kommunal enhet som utför de insatser som beviljats i biståndsbeslutet/insatsbeslutet.

## 2. Information om anbudslämnande och tilldelning 2017

### 2.1 Upphandlingsform

Upphandlingen kommer att utföras i enlighet med lag (2008:962) om valfrihetssystem. Valfrihetssystem innebär att den enskilde som får ett biståndsbeslut om en insats som omfattas av denna upphandling kan välja bland de verksamheter som finns i valfrihetssystemen som utförare av insatsen. Syftet med upphandlingen är att öka utbudet av verksamheter för att skapa valfrihet för den enskilde brukaren.

### 2.2 Ansökans form och innehåll

Ansökan ska:

- innehålla de uppgifter som anges/efterfrågas i denna upphandling
- vara skrivet på svenska
- lämnas elektroniskt via TendSign

Anbudsgivaren uppmanas att begränsa ansökan till att omfatta de efterfrågade uppgifterna. Ytterligare uppgifter kommer inte att beaktas vid genomgången av ansökan.

Ansökan ska utformas helt enligt förfrågningsunderlaget. En icke komplett ansökan kan komma att förkastas utan särskild prövning. Reservationer accepteras inte.

Följande handlingar ska bifogas anbudet:

- Bilaga 1 Sanningsförsäkran
- Bilaga 2 Personal
- Ev. kopia på ansvarsförsäkring, eller senast vid kontraktsingående
- Ev. registreringsbevis från Bolagsverket, eller senast vid kontraktsingående

### 2.3 Ansökningsperiod

Inlämning av ansökan till kommunens valfrihetssystem sker löpande.

### 2.4 Frågor och svar

Det är viktigt att ställa frågor och ge synpunkter om något är oklart eller otydligt i förfrågningsunderlaget så att missförstånd i upphandlingen kan undvikas. Endast skriftliga svar är bindande.

Frågor ska ställas skriftligen på: [www.TendSign.se](http://www.TendSign.se).

Svar på inkomna frågor lämnas av kommunen snarast möjligen. Endast skriftliga svar är bindande och blir en del av förfrågningsunderlaget.

Kommunen har även rätt att göra mindre ändringar i förfrågningsunderlag eller kontrakt. Godkänner inte Utföraren de ändrade villkoren har Kommunen rätt att säga upp kontraktet med Utföraren enligt gällande uppsägningstid.

### 2.5 Komplettering

Om förfrågningsunderlaget behöver kompletteras med anledning av frågor och svar eller av någon annan anledning, kommer ett e-postmeddelande att sändas till alla kända sökande snarast. Meddelandet blir en del av förfrågningsunderlaget.

### 2.6 Offentlighet och sekretess



Ansökan och övriga dokument är offentliga handlingar. Sökande som vill skydda uppgifter bör specificera vilka uppgifter som önskas vara sekretessbelagd och vilken skada företaget skulle lida om uppgifterna röjs. Kommunen lämnar inget förhandsbesked om uppgifter kommer att sekretessbeläggas.

## **2.7 Underrättelse om beslut**

Kommunen kommer skriftligen att meddela sökande beslutet om ansökan har godkänts eller inte. Meddelande om beslut kommer att skickas till sökande under följande månader: januari, maj och september.

Meddelande om beslut för ansökningar som inkommer under januari-april kommer att skickas under maj, och för ansökningar som inkommer under maj-augusti kommer meddelande om beslut att skickas under september, och för ansökningar som inkommer under september-december kommer meddelande om beslut att skickas under januari.

Handläggningstiden kan komma att förlängas om ett stort antal ansökningar inkommer under samma tidsperiod samt under sommarmånaderna.

## **2.8 Avtalstecknande**

Har den sökande godkänts kommer ett avtal utformat i enlighet med avtalsvillkoren att tecknas. Avtalet ska upprättas i två exemplar som utväxlas mellan avtalsparterna. Om det under tiden från att ansökan godkänts och fram till att bindande avtal tecknas framkommer styrkt information om att sökande inte uppfyller något utav skall-kraven, har kommunen rätt att välja att inte ingå avtal. Sökande har inte rätt till ekonomisk ersättning på grund av denna förändring.

### **3. Grunder för utvärdering av ansökan 2017**

#### **3.1 Utvärdering av ansökan**

Utvärdering av ansökan innebär kontroll av att:

- samtliga begärda handlingar bifogats anbudet,
- alla krav enligt detta förfrågningsunderlag uppfyllts,
- avtalsvillkoren har accepterats av anbudsgivaren


Utförare som uppfyller och accepterar samtliga villkor i detta förfrågningsunderlag är godkända och får teckna kontrakt i Kommunens valfrihetssystem. För att vara godkänd Utförare för Kommunens sysselsättning ska Utföraren under hela kontraktperioden uppfylla villkoren i förfrågningsunderlaget och kontraktet.

En Utförare kan genom samarbete med andra företag uppfylla de krav som Kommunen ställt i kravspecifikationen. Utföraren ska då visa detta genom att med ansökan bifoga ett sådant åtagande från det andra företaget.

## 4. Krav på utföraren 2017

### 4.1 Registrerings-, skatte-, och avgiftsskyldigheter

Utföraren ska uppfylla i Sverige, eller i hemlandet, lagenligt ställda krav avseende sina registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter.

Kravet uppfylls 

Ja/Nej. Ja krävs

### 4.2 Uteslutningsgrunder

Kommunen kommer utesluta utföraren i enlighet med LOV 7 kap 1§ om:


1. utföraren 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. utföraren är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande,
3. utföraren genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott avseende yrkesutövningen,
4. utföraren har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande myndigheten kan visa detta,
5. utföraren inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom EES-området, eller
6. utföraren 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 utföraren är en juridisk person får utföraren 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 utföraren 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

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

Kravet uppfylls 

Ja/Nej. Ja krävs

### 4.3 Ekonomisk och finansiell ställning

Utförarens 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/godkänd) hos Creditsafe.

För det fall lägre ratingbetyg erhålls kan kravet på ekonomisk stabilitet ändå anses uppfyllt om

anledningen till detta redovisas i anbudet och är hänförlig till andra faktorer än sådana som påverkar Utförarens ekonomiska stabilitet.

För Utförare som inte kan erhålla ratingbetyg från Creditsafe anses kravet på ekonomisk stabilitet ändå vara uppfyllt om Utföraren, i anbudet, lämnar en förklaring av vilken det framgår att det kan anses klarlagt att Utföraren innehar en ekonomisk stabilitet som motsvarar minst ratingbetyget 40 enligt Creditsafe.

Utförare kan åberopa andra företags ekonomiska kapacitet för uppfyllandet av krav på ekonomisk stabilitet. Utförare som önskar åberopa andra företags kapacitet ska i anbudet inkomma med ett åtagande från företagen i fråga eller på annat sätt visa att Utföraren kommer att förfoga över nödvändiga ekonomiska resurser när kontraktet ska fullgöras. Åtagandet enligt ovan ska vara undertecknad av behörig företrädare och vara kopplat till fullgörande av åtagande enligt denna upphandling.

Om ratingbetyget hos Creditsafe inte uppnås och annan dokumentation således krävs kan Tyresö kommun komma att ta kontakt med företaget för att på annat sätt visa att han/hon uppnår kravet på god och stabil ekonomisk ställning. Detta kan vara genom att lämna bankgaranti eller annat ändamålsenligt intyg från bank eller revisor eller bifoga annat likvärdigt bevis som inte är äldre än tre (3) månader räknat från sista anbudsdag. Tyresö kommun kommer att göra bedömningen av om inlämnad dokumentation visar tillräckligt god och stabil ekonomisk ställning eller inte för uppdragets utförande.

Ekonomiska föreningar, andra typer av organisationer, enmansföretag, företag som är nystartade eller föremål för omkonstruktion samt utländska företag ska visa upp företagets samlade omsättning för att visa att anbudsgivaren har förutsättningar att fullfölja sina åtaganden enligt anbudet samt bevisa sin ekonomiska ställning genom något av följande:

- Om företagets ägare tidigare haft annat bolag kan inkomma med organisationsnummer på tidigare bolag och kreditvärderas utifrån det.
- Om företagets ägare inte tidigare haft annat bolag kan uppge personnummer och kreditvärderas utifrån det.
- Inkomma med bankgaranti som bevisar att anbudsgivande företag kommer att klara av att uppfylla kontraktsvillkoren
- Inkomma med moderbolagsgaranti

För att räknas som nystartat får företaget maximalt vara 18 månader räknat från datum för ingivande av anbud.

#### a. Kravet uppfylls

Ja/Nej. **Ja krävs**



b. Ekonomiska föreningar, andra typer av organisationer, enmansföretag, företag som är nystartade eller föremål för omkonstruktion samt utländska företag ska bevisa sin ekonomiska ställning enligt krav

Bifogad fil



## 4.4 Val av tjänster/kategorier



Sökande kan välja att ansöka på en (1) eller flera tjänster/kategorier.

Uppge valda tjänst/kategori inklusive bokstav.

A: Hemtjänst; omvårdnad och service samt trygghetslarm - SoL

B: Ledsagarservice, vuxna – SoL

C: Avlösarservice, vuxna – SoL

D: Ledsagarservice, vuxna – LSS

E: Avlösarservice, vuxna – LSS

F: Ledsagarservice, barn/ungdom – SoL

G: Avlösarservice, barn/ungdom – SoL

H: Ledsagarservice, barn/ungdom – LSS

I: Avlösarservice, barn/ungdom – LSS

Ange vilka tjänster/kategorier ansökan avser inklusive bokstav

Fritext



## 4.5 Referensuppdrag

Den sökande ska ha tillräcklig teknisk och yrkesmässig kapacitet för att klara av det efterfrågade uppdraget. Den sökande ska redovisa en (1) referens från ett (1) likvärdigt uppdrag per tjänst/kategori som ansökan omfattar, som påbörjats eller avslutats under de tre (3) senaste åren med en varaktighet om minst ett (1) år. Referenspersonen ska intyga sökandes förmåga att utföra i upphandlingen efterfrågad tjänst.

Nybildade företag ska lämna referens på ett (1) likvärdigt uppdrag per tjänst/kategori som företrädare eller ledande person ansvarat för i tidigare anställning, under de senaste tre (3) åren med en varaktighet om minst ett (1) år.

### 4.5.1 Referensuppdrag 1



*Tyresö kommun kan komma att kontrollera lämnade uppgifter genom att kontakta angiven kontaktperson. Om kontaktpersonen är oanträffbar trots upprepade försök eller avstår från att verifiera lämnade uppgifter kommer referensuppdraget inte att tillgodoräknas anbudsgivaren.*

a. Uppdragsgivare

Fritext



b. Kontaktperson hos uppdragsgivaren

Fritext



c. Telefonnummer till kontaktpersonen

Fritext



d. E-postadress till kontaktpersonen

Fritext



e. Tidpunkt för uppdragets utförande (får vara pågående men ska ha utförts under de senaste tre åren)

Fritext



f. Beskrivning av referensuppdraget

Fritext



g. Referensuppdraget avser tjänst/kategori

Fritext



h. Bekräftelse att uppdraget har utförts med uppfyllande av ställda mål och enligt avtalade villkor

Ja/Nej. Ja krävs



#### 4.5.2 Referensuppdrag 2 (om ansökan gäller fler tjänster/kategorier)

*Tyresö kommun kan komma att kontrollera lämnade uppgifter genom att kontakta angiven kontaktperson. Om kontaktpersonen är oanträffbar trots upprepade försök eller avstår från att verifiera lämnade uppgifter kommer referensuppdraget inte att tillgodoräknas anbudsgivaren.*

a. Uppdragsgivare

Fritext



b. Kontaktperson hos uppdragsgivaren

Fritext



c. Telefonnummer till kontaktpersonen

Fritext



d. E-postadress till kontaktpersonen

Fritext



e. Tidpunkt för uppdragets utförande (får vara pågående men ska ha utförts under de senaste tre åren)

Fritext



f. Beskrivning av referensuppdraget

Fritext



g. Referensuppdraget avser tjänst/kategori

Fritext



h. Bekräftelse att uppdraget har utförts med uppfyllande av ställda mål och enligt avtalade villkor

Ja/Nej



#### 4.5.3 Referensuppdrag 3 (om ansökan gäller fler tjänster/kategorier)

*Tyresö kommun kan komma att kontrollera lämnade uppgifter genom att kontakta angiven kontaktperson. Om kontaktpersonen är oanträffbar trots upprepade försök eller avstår från att verifiera lämnade uppgifter kommer referensuppdraget inte att tillgodoräknas anbudsgivaren.*

a. Uppdragsgivare

Fritext



b. Kontaktperson hos uppdragsgivaren

Fritext



c. Telefonnummer till kontaktpersonen

Fritext



d. E-postadress till kontaktpersonen

Fritext



e. Tidpunkt för uppdragets utförande (får vara pågående men ska ha utförts under de senaste tre åren)

Fritext



f. Beskrivning av referensuppdraget

Fritext



g. Referensuppdraget avser tjänst/kategori

Fritext



h. Bekräftelse att uppdraget har utförts med uppfyllande av ställda mål och enligt avtalade villkor

Ja/Nej



#### 4.6 Uppgifter om företaget



Företaget ska fylla i nedanstående uppgifter.

a. Företagsnamn

Fritext



b. Organisationsnummer

Fritext



c. Utdelningsadress

Fritext



d. Postnummer och ort

Fritext



e. Telefonnummer växel

Fritext



## 4.7 Företagspresentation



Sökande ska presentera företaget genom att ge en skriftlig kortfattad företagspresentation innehållandes företagets verksamhetsinriktning med syfte och mål.

Kortfattad företagspresentation innehållandes företagets verksamhetsinriktning med syfte och mål

Fritext



## 4.8 Presentation av verksamheten

Om ansökan endast gäller en (1) enhet/verksamhet ska sökande företag endast fylla i 4.8.1 samt bifoga ifylld bilaga 2 Personalförteckning.

Om ansökan gäller flera enheter/verksamheter ska detta redovisas nedan under krav 4.8.1, 4.8.2 och 4.8.3 och bilaga 2 Personalförteckning ska fyllas i för varje enhet/verksamhet och bifogas. Om det finns andra skillnader av betydelse mellan enheterna ska detta redovisas tydligt i ansökan.

Observera att ansökan maximalt får omfatta tre (3) olika enheter/verksamheter. Om sökande företag vill ansöka för fler enheter/verksamheter ska en ny ansökan skickas in för dessa.

### 4.8.1 Presentation av verksamhet 1



a. Tjänst/kategori

Fritext



b. Namn på verksamheten

Fritext



c. Adress

Fritext



d. Telefonnummer

Fritext



e. E-postadress

Fritext





f. Kontaktperson

Fritext



g. Kontaktpersonens telefonnummer

Fritext



h. Kontaktpersonens epostadress

Fritext



i. Webbadress

Fritext



j. Organisationsform (T.ex. aktiebolag (ange ägare), socialt företag etc.)

Fritext



k. Beskriv verksamheten och företagets eventuella profileringar

Fritext



l. Beskriv hur ni arbetar för att bibehålla hög kontinuitet för brukarna

Fritext



m. Beskriv hur ni arbetar för att minimera negativ miljöpåverkan (ex. miljöbilar eller källsortering)

Fritext



n. Ange kapacitetstak

Fritext



o. Bifoga ifylld bilaga 2 Personalförteckning

Bifogad fil



#### 4.8.2 Presentation av verksamhet 2 (om ansökan gäller flera enheter/verksamheter)

a. Tjänst/kategori













Fritext



b. Namn på verksamheten

Fritext



<b>c. Adress</b> Fritext	
<b>d. Telefonnummer</b> Fritext	
<b>e. E-postadress</b> Fritext	
<b>f. Kontaktperson</b> Fritext	
<b>g. Kontaktpersonens telefonnummer</b> Fritext	
<b>h. Kontaktpersonens epostadress</b> Fritext	
<b>i. Webbadress</b> Fritext	
<b>j. Beskriv verksamhetens eventuella profileringar</b> Fritext	
<b>k. Beskriv hur ni arbetar för att bibehålla hög kontinuitet för brukarna</b> Fritext	
<b>l. Beskriv hur ni arbetar för att minimera negativ miljöpåverkan (ex. miljöbilar eller källsortering)</b> Fritext	
<b>m. Ange kapacitetstak</b> Fritext	
<b>n. Bifoga ifylld bilaga 2 Personalförteckning</b> Bifogad fil	

#### **4.8.3 Presentation av verksamhet 3 (om ansökan gäller flera enheter/verksamheter)**

**a. Tjänst/kategori**

Fritext

**b. Namn på verksamheten**

Fritext

**c. Adress**

Fritext

**d. Telefonnummer**

Fritext

**e. E-postadress**

Fritext

**f. Kontaktperson**

Fritext

**g. Kontaktpersonens telefonnummer**

Fritext

**h. Kontaktpersonens epostadress**

Fritext

**i. Webbadress**

Fritext

**j. Beskriv verksamhetens eventuella profileringar**

Fritext

**k. Beskriv hur ni arbetar för att bibehålla hög kontinuitet för brukarna**

Fritext

**l. Beskriv hur ni arbetar för att minimera negativ miljöpåverkan (ex. miljöbilar eller källsortering)**

Fritext



m. Ange kapacitetstak

Fritext



n. Bifoga ifylld bilaga 2 Personalförteckning

Bifogad fil



## 4.9 Kontaktpersoner

### 4.9.1 Kontaktperson avseende ansökan



a. Namn

Fritext



b. E-postadress

Fritext



c. Telefonnr

Fritext



d. Titel

Fritext



### 4.9.2 Kontaktperson avseende kontrakt



a. Namn

Fritext



b. E-postadress

Fritext



c. Telefonnr

Fritext



d. Titel

Fritext



### 4.9.3 Behörig företrädare



a. Namn på behörig företrädare som avser underteckna kontakt

Fritext



b. Titel på behörig företrädare som avser underteckna kontakt

Fritext



#### 4.10 Sanningsförsäkran



Bifoga ifylld Bilaga 1 Sanningsförsäkran

Bifogad fil



#### 4.11 Ansvar/försäkringar



Utföraren ansvarar för skada vållad av utföraren, utförarens personal eller underleverantör under perioden för utförandet. Utföraren förbinder sig att teckna och under hela avtalsperioden vidmakthålla försäkringsskydd för sitt åtagande enligt avtalet. Utföraren ska inneha ansvarsförsäkring som säkerställer att beställaren hålls skadeslös för skada orsakad av utföraren, utförarens personal eller underleverantör. Kopia på utförarens aktuella försäkringsbevis ska kunna visas upp på beställarens begäran under hela avtalsperioden.

Nystartat företag eller företag som i dagsläget ännu inte har efterfrågat försäkring, ska istället visa upp försäkringsbevis senast före avtalstecknande.

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



## 5. Krav på tjänsten 2017

### 5.1 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 och kvalitetsgarantier för omsorg om personer med funktionsnedsättning.

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.

#### 5.1.1 Barnperspektivet



Utföraren ska beakta FN:s konvention om barnets rättigheter. Vid alla åtgärder som rör barn ska barnets bästa komma i främsta rummet ([www.unicef.se/barnkonventionen](http://www.unicef.se/barnkonventionen)).

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



#### 5.1.2 FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning



FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning ska beaktas ([www.handisam.se](http://www.handisam.se)).

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



#### 5.1.3 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.

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



## 5.2 Krav på personal

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.

Europarådets språkskala (Europeiska rådet: Gemensamma europeiska referensramen för språk (CEF)) finns bifogad i upphandlingen som "Bilaga 3 Europeiska rådet CEF, språkrav".

### 5.2.1 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 tolv (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 (Europeiska rådet: Gemensamma europeiska referensramen för språk (CEF)).

För de som saknar högskolekompetens enligt ovan krävs:

- slutförd utbildning på gymnasienivå.
- minst 36 månaders praktisk erfarenhet av arbete inom omsorgsverksamhet.
- minst tolv (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.

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 ovanstående krav innan han/hon får tillträda som verksamhetschef.

Meritförteckning samt examensbevis som visar att ovanstående uppfylls ska bifogas nedan.

a. Bifoga meritförteckning/CV för verksamhetsansvarig och eventuellt examensbevis

Bifogad fil



b. Ange kategori (bokstav)

Fritext



## 5.2.2 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.

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 (Europeiska rådet: Gemensamma europeiska referensramen för språk (CEF)).

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

a. Bifoga meritförteckning/CV för platsansvarig för den dagliga driften och eventuellt examensbevis

Bifogad fil



b. Ange kategori (bokstav)

Fritext



## 5.2.3 Personal hemtjänst

Tyresö kommun har som mål att alla månadsanställda som arbetar inom hemtjänst för Tyresö kommun ska 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 april 2017 ska minst 60 procent av all personal ha godkänd utbildning. Det gäller för alla utförare i kundvalssystemet.

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.

### 5.2.4 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. (Europeiska rådet: Gemensamma europeiska referensramen för språk (CEF))
- Avlösaren/ledsagaren ska ha kunskap om den målgrupp som han/hon ska arbeta med t.ex. demens, Asperger, autism, ADHD och utvecklingsstörning.

### 5.2.5 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. (Europeiska rådet: Gemensamma europeiska referensramen för språk (CEF))
- Avlösaren/ledsagaren ska ha kunskap om den målgrupp som han/hon ska arbeta med t.ex. demens, Asperger, autism, ADHD och utvecklingsstörning.

Samtliga krav på personal som ansökan avser godkänns 

Ja/Nej. **Ja krävs**

### 5.2.6 Vikarier

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

Kravet uppfylls 

Ja/Nej. **Ja krävs**

### 5.2.7 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.

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



### 5.2.8 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.

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



### 5.2.9 Registerkontroll



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

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



### 5.2.10 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.

Redovisa rutin för vikariehantering vid kort- och långtidsfrånvaro

Fritext



### 5.2.11 Arbetsmiljö



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

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



### 5.2.12 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.

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



### 5.2.13 Kompetensutveckling

Utföraren ska ansvara för att personalen får adekvat kompetensutveckling.

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



## 5.3 Tjänsternas utförande

### 5.3.1 Lagar

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 (Riktlinjer för biståndshandläggning enligt socialtjänstlagen inom äldreomsorgen i Tyresö kommun, rev 130121).

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



### 5.3.2 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.

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



### 5.3.3 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.

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



### 5.3.4 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.

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 kontaktmannen, 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 (2) gånger per år. Avvikelse från genomförandeplanen ska även dokumenteras i den löpande dokumentationen. Se vidare under avsnitt 5.6.5 "Dokumentation".

Beställaren ser allvarligt på avsaknad av eller brister i genomförandeplaner.


Kravet uppfylls 

Ja/Nej. Ja krävs

### 5.3.5 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.

Kravet uppfylls 

Ja/Nej. Ja krävs

### 5.3.6 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 (2) 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 (2) 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.

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



### **5.3.7 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.

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



### **5.3.8 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.

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



### **5.3.9 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.

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



### 5.3.10 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.

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



### 5.3.11 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.

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



### 5.3.12 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 (Hälsa- och sjukvårdsnämndens förvaltning, Stockholms läns landsting, Vårdhygien Stockholms län, Basala hygienrutiner, 2011-02-08).

Utföraren ska också ta del av och arbeta i enlighet med Vårdhygien i Stockholms läns framtagna vårdprogram avseende MRSA, ESBL och VRE (Dokumentet kan laddas ner från smittskyddsenshetens hemsida [www.vardhygien.nu](http://www.vardhygien.nu)). I övrigt hänvisas även till Socialstyrelsens föreskrift om basal hygien inom hälso- och sjukvården m.m. (SOSFS 2007:19), 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.

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



### 5.3.13 Tolk



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

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



### 5.3.14 Verksamhetssystem



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

Under avtalstiden kommer verksamhetssystemet att utvecklas så att utförare också ska kunna rapportera avvikelser, utförd tid och utförda insatser i systemet.

Utförarna ges åtkomst till verksamhetssystemet via e-skrivbord från utförarnas egna datorer. För tillgången till systemet faktureras utförarna 1500 kr/år (licenskostnad) samt 6 500 kr/år för nyttjanderätt och support, totalt 8 000 kr/år 2017 års prisnivå.

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



## 5.4 Ansvar hälso- och sjukvård - hemtjänst

Se riktlinjer för kommunal hälso- och sjukvård (hälso- och sjukvårdslagen 1982:763).

### 5.4.1 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” ([www.ksl.se](http://www.ksl.se)) ska vara väl kända för utförarens personal. Landstinget tecknar avtal med utförare av uppsökande munhälsovård.


Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



## 5.4.2 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.


Kravet uppfylls 

Ja/Nej. Ja krävs

## 5.5 Samverkan

### 5.5.1 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.

Kravet uppfylls 

Ja/Nej. Ja krävs

### 5.5.2 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.

Kravet uppfylls 

Ja/Nej. Ja krävs

### 5.5.3 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.

Kravet uppfylls 

Ja/Nej. Ja krävs

### 5.5.4 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.



Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



### 5.5.5 Rehabilitering



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

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



### 5.5.6 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.

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



### 5.5.7 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 ([www.tyreso.se/foreningsportalen](http://www.tyreso.se/foreningsportalen)).

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



### 5.5.8 Matdistribution



Utföraren ska samverka med kommunens leverantör av matlådor i fråga om hämtning, avlämning och avbokning.

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



## 5.6 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 (6) månader från avtalsstart. Kvalitetskravet gäller dock från avtalsstart.

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


### 5.6.1 Kvalitetsledningssystem

Bifoga kvalitetsledningssystem 

Bifogad fil

### 5.6.2 Synpunkter 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.

Bifoga rutin för synpunkter- och klagomålshantering 

Bifogad fil

### 5.6.3 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.


Kravet uppfylls 

Ja/Nej. **Ja krävs**

### 5.6.4 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.

Bifoga rutin för Lex Sarah 

Bifogad fil

### 5.6.5 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 17. 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.

Insatsen avlösarservice och ledsagarservice ska dokumenteras. Utföraren ska dokumentera när och var insatsen utförts. Dokumentationsskyldighet gäller även vid larm. Tid då händelsen inträffade ska dokumenteras.

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 allvarigt på brister i dokumentationen.

Kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs



## 5.6.6 Verksamhetsberättelse



Utföraren ska en gång per år, senast den sista februari, lämna en verksamhetsberättelse 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
- personalomsättning samt sjukfrånvaro (anges i procent)
- genomförd kompetensutveckling
- resultat från genomförda medarbetarundersökningar
- hur verksamheten arbetat med medarbetarskap och samverkan
- hur verksamheten arbetat med brukarmedverkan
- resultaten från eventuellt genomförda brukarundersökningar
- resultat och analys av egenkontroller och externa granskningar samt förbättrande åtgärder
- redogörelse av inkomna klagomål och synpunkter under året, hur dessa följts upp analys av dessa samt förbättrande åtgärder
- hur verksamheten bedrivit det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Kravet uppfylls


Ja/Nej. Ja krävs



### 5.6.7 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.

Kravet uppfylls 

Ja/Nej. Ja krävs

### 5.6.8 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).

Kravet uppfylls 

Ja/Nej. Ja krävs

### 5.6.9 Brandprevention

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

Kravet uppfylls 

Ja/Nej. Ja krävs