



Kravspecifikation

Göteborgs Stads hemtjänst

2023-10-01

1 ALLMÄN ORIENTERING

1.1 Kommunfullmäktiges beslut

Kommunfullmäktige i Göteborgs Stad har beslutat att konkurrensutsätta hemtjänsten enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV.

Valfrihetssystemet innebär att invånare i Göteborgs Stad som har beviljats hemtjänst har rätt att välja bland de utförare som Göteborgs Stad tecknat kontrakt med eller Göteborgs Stads hemtjänst.

Syftet med valfrihetssystemet är att öka den enskildes inflytande genom att hen kan välja utförare av sin hemtjänst.

27 april 2023 beslutade kommunfullmäktige om ett reviderat förfrågningsunderlag för hemtjänst. Kraven i förfrågningsunderlaget gäller för privata utförare. Kommunfullmäktiges beslut innebär att Göteborgs Stads hemtjänst ska följa samma krav vilka omformulerats i denna kravspecifikation.

Kraven i denna kravspecifikation gäller för Göteborgs Stads hemtjänst från 1 oktober 2023.

1.2 Konkurrensutsättningen

Konkurrensutsättningen genomförs enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV. Konkurrensutsättningen enligt LOV har ingen given sluttid och pågår så länge förfrågningsunderlaget annonseras på Upphandlingsmyndighetens webbplats (valfrihetswebben).

Utifrån förfrågningsunderlaget tas en kravspecifikation fram för Göteborgs Stads hemtjänst. Kravspecifikationen avser den delen av verksamheten som är konkurrensutsatt enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV). Övrig verksamhet som bedrivs av hemtjänstens organisation avses inte.

Göteborgs Stad kan komma att avbryta konkurrensutsättningen vid ändrade förutsättningar till följd av politiska beslut.

1.3 Definitioner

Förtydligande av några av de begrepp som används i detta dokument:

App: De program som används via en mobiltelefon.

Bilagor: Bilagornas numrering är samstämmiga med numreringen enligt förfrågningsunderlaget för privata utförare. Förfrågningsunderlaget innefattar fler bilagor. Kravspecifikationen hänvisar till bilaga nr 5 och 3. Bilaga 3 innehåller en förteckning över de godkända omvårdnadsutbildningar som avses i avsnitt 2.2.1.

Brukare: Begrepp som här används för en grupp individer som är beviljade hemtjänst enligt 4 kap. 1§ socialtjänstlagen.

Den enskilde: En individ som har blivit beviljad hemtjänst enligt 4 kap. 1§ socialtjänstlagen.

Fast omsorgskontakt: En av utförarens medarbetare som har ett extra ansvar för samordning av den enskildes stöd och hjälp. Regleras i socialtjänstlag.

Genomförandeplan: En plan för genomförandet som görs tillsammans med den enskilde/legal företrädare. Genomförandeplanen är en viktig del av den enskildes möjlighet till inflytande och självbestämmande.

Göteborgs Stad/EKU: Enheten för kontrakt och uppföljning

Göteborgs Stads hemtjänst: Egen regi av hemtjänst.

Handläggare: Socialsekreterare som ansvarar för att bedöma den enskildes behov och upprätta uppdrag till utföraren. I Göteborgs Stad ansvarar socialsekreterare inom äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen för de som är 65 år och äldre. Socialsekreterare inom förvaltningen för funktionsstöd ansvarar för de som är under 65 år.

Hen: Könneutralt personligt pronomen som används som ersättning för hon/han.

HSL: Hälso- och sjukvårdslagen.

IBIC: Individens Behov I Centrum är ett behovsinriktat och systematiskt arbetssätt för medarbetare som arbetar med vuxna personer oavsett ålder eller funktionsnedsättning utifrån socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

IT-system: De program som används via en dator.

IVO: Inspektionen för vård och omsorg.

Kontaktpersonal: En av utförarens medarbetare som har ett extra ansvar för samordning av den enskildes stöd och hjälp. I andra kommuner kallas rollen ofta kontaktperson eller kontaktman.

Kontrakt: Det avtal, med bilagor, som Göteborgs Stad ingår med utförare för att genomföra uppdrag inom hemtjänst.

Kringtid: Den del av hemtjänstens medarbetares arbetstid som inte är direkt brukartid. Med detta avses:

- **Indirekt brukartid** – exempelvis dokumentation som görs utifrån lagstiftningarnas krav samordnad individuell plan, kontakt med anhöriga/handläggare/ legitimerad personal, informationsöverföring, planering och logistik av hemtjänstinsatser.
- **Personalrelaterad arbetstid** – exempelvis uppgifter som är kopplade till organisation och personal, administration av scheman, arbetsmöten,

APT, kompetensutveckling, introduktion av nya medarbetare, ta hand om elever från utbildning och pauser.

- **Transporttid** – restid mellan brukare och till och från arbetslokalen samt tid för skötsel av bilar.

Legal företrädare: Som legal företrädare räknas god man, förvaltare, vårdnadshavare och förmyndare samt ombud enligt 14 § förvaltningslagen.

OSL: Offentlighets- och sekretesslagen.

MAS: Medicinskt ansvarig sjuksköterska.

MAR: Medicinskt ansvarig för rehabilitering.

Privat utförare: Se utförare.

Rambeslut: Den enskilde får beslut om hemtjänst i antal timmar och kan bestämma över vad hen vill ha stöd och hjälp med men inom vissa ramar.

SoL: Socialtjänstlagen.

Tillstånd från IVO: Privata utförare ska från och med 1 januari 2019 ha tillstånd från IVO för att bedriva verksamhet i form av hemtjänst enligt SoL.

Underleverantör: Samtliga företag eller andra aktörer som anlitas av utföraren för delar av tjänsten.

Utförare: Leverantör av hemtjänst. Göteborgs Stads hemtjänst är stadens egna utförare och finns i varje stadsområde med äldre samt vård- och omsorgsnämnden som huvudman.

Uppdrag enligt hälso- och sjukvårdslagen: Göteborgs Stad upprättar skriftliga individuella uppdrag som utgör beställningen till utförare av delegerade och/eller ordinerade hälso- och sjukvårdsåtgärder avseende en enskild.

Uppdrag enligt socialtjänstlagen: Göteborgs Stad upprättar skriftliga individuella uppdrag som utgör beställningen till utförare av hemtjänst som den enskilde beviljats enligt socialtjänstlagen.

Verksamhetsansvarig: Motsvarar enhetschef i Göteborgs Stads hemtjänst.

Verksamhetsstöd: IT-stöd som används för exempelvis mottagande av uppdrag, dokumentation.

1.4 Göteborgs Stads målsättning med hemtjänsten

Kommunfullmäktige fattar årligen beslut om budget och flerårsplaner med övergripande mål samt målsättningar som nämnder och bolag ska förhålla sig till. Göteborgs Stads hemtjänst ska arbeta enligt de mål och styrande dokument som Göteborgs Stad fastställer.

1.5 Finskt förvaltningsområde och nationella minoriteter

Göteborgs Stad är från och med den 1 februari 2011 finskt förvaltningsområde. Det innebär att sverigefinska göteborgare har ett förstärkt skydd där kulturen och språket ska skyddas och främjas.

Det innebär bland annat att Göteborgs Stad ska erbjuda den som begär det möjlighet att få hela eller en väsentlig del av den service och omvårdnad som erbjuds inom ramen för äldreomsorgen av personal som behärskar finska. Inom ramen för sådan omsorg ska de äldres behov av att upprätthålla sin kulturella identitet beaktas.

Göteborgs Stad har ett särskilt ansvar för att skydda och främja de nationella minoritetsspråken finska, meänkieli, samiska, jiddisch och romani chib.

1.6 Beskrivning av tjänsten

Valfrihetssystemet gäller den som oavsett ålder beviljats bistånd enligt socialtjänstlagen i form av hemtjänst.

Göteborgs Stads hemtjänst ska enligt uppdrag från Göteborgs Stads handläggare utföra hemtjänst (dag och kväll) måndag till söndag mellan kl. 06.00 till 23.30.

För personer som har hemtjänst kan andra insatser enligt SoL och åtgärder enligt HSL också vara aktuella, vilket beskrivs nedan.

Enskilda kan ha både beslut om hemtjänst och matdistribution (hemlevererad matportion) enligt SoL. Göteborgs Stads hemtjänst ska i enlighet med uppdrag från handläggare leverera färdiglagad middagsmat enligt aktuella avtal och rutiner som gäller i Göteborgs Stad.

Enskilda som ha beslut om både hemtjänst och avlösning i hemmet enligt SoL. Göteborgs Stads hemtjänst ska enligt uppdrag från handläggare utföra avlösning i hemmet. Enligt Göteborgs Stads riktlinjer och värdighetsgarantier ska avlösning kunna ske dygnet runt, såväl vardag som helgdag och genomföras inom 48 timmar (två vardagar för att planera).

Enskilda som har beslut om både hemtjänst och ledsagning enligt SoL. Göteborgs stads hemtjänst ska i enlighet med uppdrag från handläggare utföra ledsagning.

Göteborgs Stads hemtjänst ska i enlighet med uppdrag från Göteborgs Stads legitimerade personal utföra hälso- och sjukvårdsåtgärder. Hälso- och sjukvårdsåtgärder delegeras eller ordineras av Göteborgs Stads legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal till medarbetare hos den utförare som den enskilde valt för att utföra hemtjänst. Delegerade/ordinerade hälso- och sjukvårdsåtgärder ska i möjligaste mån samordnas med socialtjänstinsats.

Göteborgs Stads hemtjänst ska på uppdrag från patientansvarig sjuksköterska ge vård och omsorg i livets slut (vak) dygnet runt.

För enskilda som endast har insats i form av ordinerad/delegerad hälso- och sjukvård är Göteborgs Stads hemtjänst utförare.

1.7 Skyldighet att ta emot uppdrag

Göteborgs Stads hemtjänst ska påbörja nya uppdrag senast 24 timmar efter det att uppdraget skickats från handläggaren om det krävs för att tillgodose den enskildes behov. Meddelande ska skickas via Treserva till handläggaren om att uppdraget är mottaget.

När Göteborgs Stads hemtjänst får uppdrag som inte behöver tillgodoses inom 24 timmar ska Göteborgs Stads hemtjänst ta kontakt med den enskilde nästkommande helgfria vardag. Göteborgs Stads hemtjänst ska då informera den enskilde om att Göteborgs Stads hemtjänst fått uppdraget och komma överens om en tidpunkt för det första besöket.

Med nya uppdrag avses uppdrag för enskild som inte redan är aktuell hos Göteborgs Stads hemtjänst.

Göteborgs Stads hemtjänsts ansvar vid förändrade behov hos befintliga brukare se avsnitt 3.2.4.

1.8 Information om godkända utförare och den enskildes val och omval

1.8.1 Göteborgs Stads hemtjänsts presentation av verksamheten

Göteborgs hemtjänst har rätt att marknadsföra sin verksamhet i enlighet med god marknadsföringslag enligt marknadsföringslag (SFS 2008:486) samt

- Tillkännagivande (2008:487) med anledning av marknadsföringslag (2008:486), den så kallade "svarta listan".
- ICC:s Regler för reklam och marknadskommunikation.

Marknadsföring ska ske med respekt för brukare och övriga utförare. All marknadsföring ska utformas så att den inte upplevs som påträngande. Direktriktad marknadsföring av hemtjänst specifikt till brukare med hemtjänst, exempelvis genom oanmälda hembesök, besök på sjukhus, telefonsamtal, post, sms eller e-post, är därför inte tillåtet. Brukare eller anhöriga får inte erbjudas någon form av ersättning, gåvor eller andra förmåner för att välja en viss utförare.

Göteborgs Stads hemtjänsts marknadsföringsmaterial får inte distribueras med hjälp av Göteborgs Stads medarbetare.

Medarbetare i Göteborgs Stads hemtjänst får inte informera och vägleda den enskilde i val av utförare utan ska hänvisa den enskilde till att kontakta

handläggare. Medarbetare i Göteborgs Stads hemtjänst ska kunna svara på frågor från enskilda och anhöriga och får lämna information om vad valfrihetssystem innebär, hur det går till att välja, var information finns om utförare, vem den enskilde ska vända sig till för att välja m.m.

1.8.2 Göteborgs Stads information till enskilda om valbara utförare

Förvaltningarnas handläggare och Göteborgs Stads Kontaktcenter informerar den enskilde om valbara utförare. Den enskildes handläggare har ansvar för att vägleda den enskilde i val och omval av utförare.

Göteborgs Stads hemtjänst ska presentera sin verksamhet i enligt med instruktion från Göteborgs Stad/EKU. Förvaltningarnas myndighetsenheter ansvarar för att den enskilde får tillgång till information om valbara godkända utförare i samband med att hemtjänst beviljas. Informationen finns tillgänglig i en jämförelsetjänst på Göteborgs Stads webbplats, www.goteborg.se.

Göteborgs Stads hemtjänst garanterar att informationen om verksamheten är korrekt. Förändringar ska omgående meddelas till Göteborgs Stad/EKU.

1.8.3 Ickevalsalternativ

Enligt Lag om valfrihetssystem stipuleras att det ska finnas ickevalsalternativ för brukare som ej kan eller vill välja utförare. Ickevalsalternativet i Göteborg är Göteborgs Stads hemtjänst. Handläggaren har ansvar för att fråga den enskilde om hen är nöjd med sitt val av utförare, alternativt det ickeval som hen tilldelats, eller om den enskilde vill göra ett omval av utförare.

1.8.4 Val av ny utförare/omval

Den enskilde kan byta utförare med tio kalenderdagers omställningstid. Dag 1 infaller den dag den enskilde meddelat handläggare att hen vill byta. Under omställningsperioden ansvarar den tidigare utföraren för insatserna. Infaller sista dag för uppsägningstiden på en lördag, söndag eller annan helgdag äger utförarbytet rum närmast följande helgfria vardag.

Anmälan om byte kan ske genom att den enskilde informerar på något av följande sätt:

- muntligt/skriftligt till handläggare
- muntligt till Kontaktcenter som vidarebefordrar informationen till berörd handläggare
- genom e-tjänst med e-legitimation

Hantering av byte av utförare (social dokumentation, formulera uppdrag till utförare) är en del av handläggningen. I de fall då handläggaren får information om att den enskilde önskar byta utförare från annan än den enskilde själv, kontaktar handläggaren den enskilde.

Avlämnande utförare, ledning eller medarbetare, får inte påverka den enskildes val av ny utförare. Avlämnande utförare ansvarar för att bytet innebär minsta möjliga negativa påverkan för den enskilde och andra berörda.

Avlämnande och mottagande utförare ska i samverkan med Göteborgs Stads olika professioner bidra till säker informationsöverföring och en smidig övergång för den enskilde. Avlämnande utförare ska säkerställa att det finns samtycke från den enskilde avseende samverkan och informationsöverföring.

1.9 Möten och utbildningar

För godkända utförare bjuder Göteborgs Stad/EKU in till regelbundna möten och utbildningar. Vissa av dessa träffar kan vara obligatoriska för Göteborgs Stads hemtjänst att delta i. Det framgår av inbjudan om det är obligatorisk närvaro samt vilken funktion som Göteborgs Stads hemtjänst ska representeras av.

1.10 Avgifter

Förvaltningarnas myndighetsenheter beslutar om och fakturerar den enskildes avgift enligt SoL och Göteborgs Stads taxa.

2 KRAV PÅ UTFÖRARE

2.1 Verksamhetsansvarig och ledning

Verksamhetsansvarig ska uppfylla krav på kompetens, utbildning och chefserfarenhet enligt avsnitt 2.1.1. Kraven på kompetens och chefserfarenhet för verksamhetsansvarig kan vara lägre om utföraren kan påvisa att den har en ändamålsenlig organisation som medför att Göteborgs Stads hemtjänst uppfyller samtliga krav, se avsnitt 2.1.2.

Om den som ska vara verksamhetsansvarig är utländsk medborgare måste hen ha svenskt samordningsnummer vilket krävs för att få konto och tillgång till stadens verksamhetsstöd.

Tillgänglighet

Verksamhetsansvarig har en nyckelroll i verksamheten och är av väsentlig betydelse för verksamhetens kvalitet och för medarbetarnas arbetsvillkor samt arbetsmiljö. Det är därför ett krav att verksamhetsansvarig är närvarande och delaktig i verksamheten. Verksamhetsansvarig ska leda och organisera både det dagliga och det långsiktiga arbetet så att uppdraget utförs utifrån de krav som ställs i denna kravspecifikation.

Göteborgs Stads hemtjänsts medarbetare ska dagligen kunna nå verksamhetsansvarig. Verksamhetsansvarig ska ha direktkontakt med medarbetare genom att vara närvarande på arbetsplatsen under del av sin normalarbetstid i den omfattning som krävs utifrån uppdraget.

Verksamhetsansvarig eller annan företrädare ska vara tillgänglig för brukare måndag till fredag 8.00 till 16.30.

Det ska finnas en utsedd ställföreträdare om verksamhetsansvarig inte är nåbar under en hel arbetsdag, har kortare sjukfrånvaro samt under den delen av medarbetarnas arbetstid som kan ligga utanför verksamhetsansvarigs normalarbetstid. Göteborgs Stads hemtjänst ansvarar för att verksamheten bedrivs enligt kraven i kravspecifikationen.

Semester

Verksamhetsansvarig ska ha möjlighet att ha lagstadgad semester och under den perioden kunna ersättas med en person som inte uppfyller samtliga krav på kompetens och chefserfarenhet. Ersättare ska utses under perioden. Göteborgs Stads hemtjänst ansvarar för att verksamheten bedrivs enligt kraven i kravspecifikationen.

Byte verksamhetsansvarig och tillfällig ersättare

Under särskilda omständigheter kan Göteborgs Stads hemtjänst, under maximalt tre månader, utse en tillfällig verksamhetsansvarig som inte uppfyller krav på kompetens och chefserfarenhet. Göteborgs Stads hemtjänst ansvarar för att verksamheten bedrivs enligt kraven i kravspecifikationen.

Verksamhetschef enligt HSL

Göteborgs Stads hemtjänst ska på uppdrag av legitimerad personal utföra delegerade och ordinerade hälso- och sjukvårdsåtgärder. Äldre samt vård- och omsorgsnämnden har ansvar för att det finns en verksamhetschef i enlighet med HSL för de hälso- och sjukvårdsåtgärder Göteborgs Stads hemtjänsts personal utför.

Verksamhetschefen ansvarar för att personalen har den kompetens som behövs för att utföra delegerade hälso- och sjukvårdsåtgärder.

Hälso- och sjukvårdslagens krav på att det ska finnas en MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska) fullgörs av Göteborgs Stads medicinskt ansvariga (MAS och MAR).

2.1.1 Verksamhetsansvarigs kompetens, utbildning och chefserfarenhet

Kompetens

Verksamhetsansvarig ska ha god kunskap om och kunna tillämpa lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd från Socialstyrelsen inom och vad som i övrigt kan beröra verksamhetsområdet. Hen ska även ha kunskap om och kunna tillämpa lagar och författningar inom arbetsmiljöområdet.

Utbildning

Verksamhetsansvarig ska ha:

- Socionomexamen, högskolans sociala omsorgsutbildning eller likvärdig högskoleutbildning. Med likvärdig utbildning avses högskoleutbildning med vård-, omsorgs- eller beteendevetenskaplig inriktning. Utbildning med vård-, omsorgs- eller beteendevetenskaplig inriktning ska innehålla, alternativt ha kompletterats med, minst 15 högskolepoäng inom social juridik eller social omsorg för att vara likvärdig utbildning.
- Kunskaper i svenska motsvarande lägst gymnasiet eller svenska som andraspråk 3 för att behärska det svenska språket i tal och skrift.

Chefserfarenhet

Verksamhetsansvarig ska ha chefserfarenhet:

- Sammanlagt 24 månader under de senaste sju åren med minst 75 procents tjänstgöringsgrad.
- Erfarenheten ska vara från äldreomsorg, kommunal hälso- och sjukvård och/eller omsorg om personer med funktionsnedsättning. Chefserfarenheten kan omfatta att vara chef för medarbetare som handlägger ansökningar eller utför uppdrag enligt SoL och/eller LSS, samt även att leda chefer inom verksamheterna.

- Med chefserfarenhet avses praktisk erfarenhet av arbetsledning med verksamhets-, personal och ekonomiansvar.

2.1.2 Ändamålsenlig organisation, prövning av kompetens och chefserfarenhet inom organisationen

Kraven på kompetens och chefserfarenhet för verksamhetsansvarig kan vara lägre än vad som beskrivs i avsnitt 2.1.1 om Göteborgs Stads hemtjänst kan påvisa att den har en ändamålsenlig organisation som medför att Göteborgs Stads hemtjänst uppfyller samtliga krav.

Med ändamålsenlig organisation avses att Göteborgs Stads hemtjänst uppfyller samtliga krav genom delat ledarskap eller genom personer i sin ledning eller organisation med kompetens och chefserfarenhet som motsvarar kraven och som finns tillgänglig för den som utsetts som verksamhetsansvarig.

2.2 Medarbetare

2.2.1 Omsorgspersonalen kompetens

Minst 60 procent av den arbetade tiden ska utföras av omsorgspersonal med godkänd omvårdnadsutbildning enligt bilaga 3. Undantag kan medges för semestervikarier under juni till augusti.

Samtliga medarbetare ska ha förmåga att förstå, tala, läsa och skriva svenska. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst årskurs nio eller svenska som andraspråk på grundläggande nivå. Medarbetare som är utländska medborgare måste ha svenskt samordningsnummer, vilket krävs för att få konto och tillgång till stadens verksamhetsstöd.

Göteborgs Stads hemtjänst ansvarar för att nyanställda medarbetare får introduktion och ska ha skriftlig rutin för introduktion av nyanställda.

Göteborgs Stads hemtjänst ansvarar för att medarbetarna kontinuerligt får utbildning, fortbildning och handledning.

Göteborgs Stads hemtjänst ska ha skriftliga generella och individuella kompetensutvecklingsplaner för medarbetarna.

Hälso- och sjukvårdsorganisationen inom äldre samt vård- och omsorgsnämnden ansvarar för utbildning av Göteborgs Stads hemtjänsts medarbetare när det gäller ordinerade HSL insatser (inför delegering) samt hantering av medicintekniska produkter. Göteborgs Stads hemtjänst ansvarar för att ställa medarbetare till förfogande för utbildning i den omfattning som den legitimerade personalen bedömer.

2.2.2 Arbetstid och anställningsform

Göteborgs Stads hemtjänst får inte använda delade turer vid schemaläggning enligt gällande kollektivavtal (heltidsavtalet).

Göteborgs Stads hemtjänst ansvarar för att kringtid schemaläggs för medarbetarna. Det vill säga realistisk restid mellan brukarna, utrymme för indirekt brukartid och för de uppgifter som är personalrelaterade.

Arbetad tid utförd av timavlönade ska begränsas. Se vidare krav 2.7.4. Sysselsättningsgrad.

Göteborgs Stads hemtjänst ska särskilt beakta arbetsmiljölagen och föreskrift AFS 2015:4 12§ angående arbetstidens förläggning.

2.2.3 Uppdrag som god man, förvaltare och juridiskt ombud

Göteborgs Stads hemtjänst medarbetare eller personer i ledande ställning ska inte ha uppdrag som god man, förvaltare eller juridiskt ombud för enskilda de utför hemtjänst åt.

Om Göteborgs Stads hemtjänst uppmärksammar att den enskilde har behov av god man eller förmyndare ska detta anmälas till den enskildes handläggare eller till Göteborgs Stads överförmyndare.

2.2.4 Anställning för specifik brukare

Anställning då en medarbetare anställs för att enbart arbeta hos en specifik brukare får inte förekomma. All omsorgspersonal ska efter anställning utföra hemtjänst för flera brukare, vara en del av arbetslaget, få ta del av utbildning, arbetsplatsträff och liknande. Detta gäller även om medarbetaren är anhörig eller på annat sätt har en nära relation till en brukare (vän, granne t.ex.).

2.3 Kontor och arbetskläder

2.3.1 Kontor

Göteborgs Stads hemtjänsts kontor ska vara utrustat så att det motsvarar aktuella arbetsmiljökrav. Det ska ge förutsättningar för att utföra administrativt arbete kopplat till uppdraget, genomföra möten, pauser och luncher. På kontoret ska det finnas dokumentskåp och nyckelskåp för brukares nycklar. På kontoret ska Göteborgs Stads hemtjänst även ha ett låsbart skåp för eventuell förvaring av brukarnas läkemedel. Endast behöriga medarbetare med läkemedelsdelegering ska ha tillgång till detta skåp.

2.3.2 Arbetskläder (skalkläder)

Göteborgs Stads hemtjänst ska tillhandahålla arbetskläder (skalkläder) för sina medarbetare. Med skalkläder avses ex. jacka. För det fall Göteborgs Stad

genom beslut ställer högre krav på arbetskläder än vad som anges i denna kravspecifikation är Göteborgs Stads hemtjänst bundna av de besluten.

För information om ytterligare krav som rör arbetskläder, se krav 3.2.17 Basala hygienrutiner, arbetskläder och skyddsutrustning.

2.4 IT och verksamhetsstöd samt informationsöverföring

Göteborgs Stads hemtjänst ska använda de kommungemensamma verksamhetsstöd som finns inom området och följa de beslut som fattas och kommer fattas inom området.

Informationsöverföring vid beställning av hälso- och sjukvårdsåtgärd

Enligt krav 1.6 ska Göteborgs Stads hemtjänst i enlighet med uppdrag från Göteborgs Stads legitimerade personal utföra hälso- och sjukvårdsåtgärder. Hälso- och sjukvårdsåtgärder delegeras eller ordinerar av Göteborgs Stads legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal till medarbetare hos den utförare som den enskilde valt för att utföra hemtjänst. Beställning av hälso- och sjukvårdsåtgärder innehåller personuppgifter och sker digitalt via e-post till Göteborgs Stads hemtjänst. Göteborgs Stads hemtjänst ska följa de instruktioner som tagits fram för ovan hantering.

2.5 Lagar, förordning, föreskrifter mm

Göteborgs Stads hemtjänst ska vara väl förtrogen med och följa alla inom området gällande lagar, förordningar, föreskrifter direktiv och bestämmelser.

Göteborgs Stads hemtjänst ska arbeta enligt vetenskap och beprövade erfarenheter. Den enskildes erfarenheter ska tas till vara.

Det är Göteborgs Stads hemtjänsts ansvar att självständigt bevaka och hålla sig uppdaterad, följa utvecklingen och implementera gällande lagstiftning, föreskrifter samt förordningar samt anpassa verksamheten efter dessa.

Göteborgs Stads hemtjänst ska kontinuerligt säkerställa att medarbetarna är uppdaterade och utbildade kring nya lagar, föreskrifter och förordningar.

Göteborgs Stads hemtjänst ska arbeta enligt de mål och styrande dokument som Göteborgs Stad fastställer och ansvarar för att medarbetarna har kunskap och är uppdaterade på aktuella mål och styrande dokument rörande hemtjänst.

Göteborgs Stads hemtjänst ska tillse att samtliga medarbetare har kunskap om de rutiner som gäller inom stadens hemtjänst. Göteborgs Stads hemtjänst är ansvarig för att rutinerna följs.

2.6 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Göteborgs Stads hemtjänst ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som motsvarar kraven i Socialstyrelsens föreskrift, SOSFS 2011:9. Den som bedriver verksamhet enligt SoL och HSL ska med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera samt förbättra verksamheten. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

Göteborgs Stads ledningssystem för kvalitet och dess framtagna processer (ex. socialtjänstprocessen) ska användas. För det fall Göteborgs Stad genom beslut ställer högre krav på kvalitetsledningssystem än vad som anges i denna kravspecifikation är Göteborgs Stads hemtjänst bundna av de besluten.

2.7 Särskilda villkor

2.7.1 Antidiskrimineringsklausul

Göteborgs Stads hemtjänst ska följa diskrimineringslagstiftning och Göteborgs Stads styrande dokument inom området.

Göteborgs Stads hemtjänst förbinder sig att följa vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning. De lagar som avses för närvarande är 16 kap. 8 och 9 §§ brottsbalken samt diskrimineringslagen (2008:567).

Göteborgs Stads hemtjänst ska inom sin verksamhet enligt diskrimineringslagen motverka diskriminering och främja lika rättigheter genom aktiva åtgärder som att undersöka risker för diskriminering och repressalier samt hinder för lika rättigheter och möjligheter, analysera, åtgärda och följa upp.

För det fall Göteborgs Stad genom beslut ställer högre krav inom området än vad som anges i denna kravspecifikation är Göteborgs Stads hemtjänst bundna av de besluten

2.7.2 Miljökrav

Göteborgs Stads miljöstyrning beskriver stadens gemensamma synsätt på miljöarbetet. Göteborgs Stads hemtjänst ska arbeta samordnat med alla tre dimensioner av hållbar utveckling samt förebygga och åtgärda miljöproblem för att minska verksamhetens miljöpåverkan.

Göteborgs Stads miljö- och klimatmål, i Göteborgs Stads Miljö- och klimatprogram ska vara vägledande i miljöarbetet hos Göteborgs Stads hemtjänst. Göteborgs Stads hemtjänst ska följa de miljölagkrav, policys och riktlinjer som Göteborgs Stads verksamheter berörs av.

Systematiskt miljöarbete

Det systematiska miljöarbetet ska omfatta de delar som finns i Göteborgs Stads anvisningar för miljöledningssystem. Verksamheten ska ha en tydlig ansvarsfördelning inom miljöarbetet samt säkerställa kompetens om lagkrav och miljöpåverkan som berör verksamheten.

Transporter och fordon

Göteborgs Stads hemtjänst ska följa Göteborgs Stads policy och riktlinjer för resor i tjänsten vilket innebär att Göteborgs Stads hemtjänst ska välja de minst klimatpåverkande färdmedlen. Transport ska först och främst ske till fots, med cykel eller kollektivt och därefter bil.

Nyanskaffning av fordon ska ske i enlighet med Göteborgs Stads regel för miljö- och trafiksäkerhetskrav för lätta och tunga fordon, bilaga 5. Först och främst ska fordon som drivs enbart av el väljas. Utföraren ska kunna uppvisa ett system för uppföljning av bränsleförbrukningen.

Inköp och avfall

Inköp ska vara miljömässigt anpassade vilket innebär att Göteborgs Stads hemtjänst ska använda miljömärkta och hållbara kemikalier, livsmedel och förbrukningsmaterial. Göteborgs Stad är kranmärkt och utföraren ska endast använda kranvatten och inte buteljerat vatten.

Göteborgs Stads hemtjänst ska i enlighet med Göteborgs Stads Avfallsplan 2021 - 2030 arbeta med att förebygga avfall, minska användandet av engångsartiklar och ha en fungerande avfallshantering i sin verksamhet.

Göteborgs Stads hemtjänst ska ha rutiner för hur farligt avfall, såsom exempelvis smittförande och stickande/skärande avfall samt läkemedelsrester hos den enskilde ska hanteras.

Göteborgs Stads hemtjänst ska följa Göteborgs Stads styrande dokument avseende miljökrav.

För det fall Göteborgs Stad genom beslut ställer högre krav inom området än vad som anges i denna kravspecifikation är Göteborgs Stads hemtjänst bundna av de besluten.

2.7.3 Särskilda arbetsrättsliga villkor

Särskilda arbetsrättsliga villkor uppfylls genom att Göteborgs Stads hemtjänst är ansluten till centralt kollektivavtal som organiserar omsorgspersonal.

Göteborgs Stads hemtjänst ska säkerställa att tillämplig arbetsrättslig lagstiftning efterlevs.

2.7.4 Sysselsättningsgrad

Göteborgs Stads hemtjänst ska följa Göteborgs Stads budget och lokala kollektivavtal med tillämpningsanvisning om rätt till heltid-deltid en möjlighet och om individuell verksamhetsanpassad schemaläggning.

2.7.5 Praktikanter, elever och studenter

Att ta emot praktikanter, elever och studenter är ett sätt att främja framtida personalförsörjning.

Göteborgs Stads hemtjänst bör ta emot praktikanter, elever och studenter och ge dem god handledning och introduktion i yrket. Praktikanter, elever och studenter får inte ersätta ordinarie personal i arbetet.

3 KRAV PÅ TJÄNSTEN

3.1 Självbestämmande och integritet

3.1.1 Värdegrund och värdighetsgarantier

Socialtjänstens verksamhet ska bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv. Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. Socialtjänstens verksamhet för äldre ska enligt SoL kännetecknas av respekt för den enskildes självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet. Insatser ska utformas utifrån individanpassning, självbestämmande och delaktighet. Göteborgs Stad tolkar att skrivning i detta avseende även gäller yngre personer med funktionsnedsättning som har hemtjänst.

Göteborgs Stads hemtjänst ska bedriva ett aktivt värdegrundsarbete. Värdegrundsarbetet ska spegla den nationella värdegrunden i 5 kap 4 § SoL.

Värdighetsgarantier uttrycker såväl individens rättigheter som utförarens skyldigheter. Göteborgs Stads hemtjänst är skyldig att följa Göteborgs Stads riktlinjer om värdighetsgarantier inom äldreomsorgen.

Göteborgs Stads hemtjänst ansvarar för att medarbetarna aktivt utför insatser av god kvalitet, utifrån individanpassning, självbestämmande och delaktighet.

3.1.2 Bemötande

Göteborgs Stads hemtjänst ska säkerställa att den enskildes och hans anhöriga/legala företrädare bemöts med värdighet och integritet. Bemötandet ska baseras på hälsofrämjande förhållningssätt, personcentrerat arbetssätt samt behovsorienterat arbetssätt med individens behov i centrum.

3.1.3 Anhörigperspektiv

Ledning och medarbetare ska ha ett tydligt anhörigperspektiv vilket innebär att de ska samverka med anhöriga, ta hänsyn till anhörigas synpunkter vid utförandet samt bemöta dem på ett bra och respektfullt sätt.

Den anhöriges behov ska uppmärksammas och Göteborgs Stads hemtjänst ska vid behov hänvisa till Göteborgs Stads anhörigkonsulenter och verksamheter för anhöriga.

3.1.4 Inflytande och självbestämmande

Enskilda med hemtjänst ska inom biståndsbeslutets ramar ges möjlighet att så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp ska ges.

I Göteborgs Stad tillämpas rambeslut i tid alternativt insatsbeslut för de enskilda som önskar eller om handläggaren i det enskilda ärendet bedömt att insatsbeslut är lämpligt.

Göteborgs Stads hemtjänst ska följa Göteborgs Stads riktlinjer för hemtjänst.

Genomförandeplan

Upprättande av genomförandeplan är en viktig del av den enskildes möjlighet till inflytande, självbestämmande och rättssäkerhet.

100 procent av Göteborgs Stads hemtjänsts brukare som haft hjälp och stöd i mer än 14 dagar ska ha en aktuell genomförandeplan.

Göteborgs Stads hemtjänst ska följa vad som står om genomförandeplan i Göteborgs Stads riktlinjer för hemtjänst.

Samtycke

Handläggaren ska ta del av upprättad och/eller reviderad genomförandeplan. För att ha möjlighet att överlämna information till annan nämnd ansvarar Göteborgs Stads hemtjänst för att inhämta samtycke från den enskilde. Om den enskilde inte samtycker till att handläggaren i annan nämnd får ta del av upprättad plan ska Göteborgs Stads hemtjänst meddela handläggaren.

3.1.5 Valfärdsteknik och digitalisering

Göteborgs Stads hemtjänst ska ha en positiv syn på teknikutveckling och samverka med enskilda och olika professioner inom Göteborgs Stad och stadens samverkanspartner i användandet och utvecklingen av välfärdsteknik och digitala lösningar.

Göteborgs Stads hemtjänst ska följa vad som står om välfärdsteknik i Göteborgs Stads riktlinjer för hemtjänst.

3.1.6 Helhetssyn och samordning

Utifrån den enskildes behov och önskemål ska Göteborgs Stads hemtjänst samverka med anhöriga, legala företrädare, vårdgivare, myndigheter, organisationer och föreningar med flera. Göteborgs Stads hemtjänst ska säkerställa att det finns samtycke från den enskilde avseende samverkan och informationsöverföring.

För att brukarna ska få trygg och säker vård och omsorg i hemmet och vid in- och utskrivning från sjukhus krävs att alla professioner samverkar och samordnar sina insatser. Göteborgs Stads hemtjänst ska arbeta i enlighet med de riktlinjer, föreskrifter och överenskommelser som Göteborgs Stad träffar med andra vårdgivare.

När den enskildes handläggare och/eller legitimerad personal kallar till samverkans- och samordningsmöte rörande den enskilde, tex vård- och omsorgsplanering, möten för samordnad individuell plan och andra

uppföljningsmöten, är Göteborgs Stads hemtjänst skyldig att delta. Vid behov kallar Göteborgs Stads hemtjänst den enskildes handläggare och/eller legitimerad personal till samverkans- och samordningsmöten.

Göteborgs Stads hemtjänst ska ha rutiner för samverkan med Göteborgs Stads olika professioner samt med Västra Götalandsregionen inklusive vårdcentraler utifrån den enskildes behov och insatser.

3.2 Trygghet och säkerhet

3.2.1 Social dokumentation

Göteborgs Stads hemtjänst ska följa lagstiftning och föreskrifter om social dokumentation. Göteborgs Stads hemtjänst ska ha en rutin för social dokumentation.

All dokumentation ska föras i enlighet med stadens plan för införande av Socialstyrelsens modell Individens Behov i Centrum (IBIC).

Göteborgs Stads hemtjänst ansvarar för att medarbetarna fullgör sin dokumentationsskyldighet. Göteborgs Stads hemtjänst ansvarar för att all dokumentation som rör den enskilde förvaras på ett säkert sätt, så att obehöriga inte kan få tillgång till uppgifterna.

3.2.2 Arkivering

Göteborgs Stads hemtjänst ska följa Göteborgs Stads socialtjänstprocess, där arkiveringsrutiner för avslut av ärenden finns beskrivna. Av 7 kap. 2 § socialtjänstförordningen framgår att Göteborgs Stad är ett så kallat intensivdataområde. Det innebär att alla handlingar ska bevaras. I socialtjänstprocessen framgår bland annat att utförare har ansvar att avsluta social dokumentation, lämna handlingar till akten och att akten ska sammanställas inför arkivering.

3.2.3 Dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen

Hur delegerade och ordinerade hälso- och sjukvårdsåtgärder ska dokumenteras avgörs av den som ger Göteborgs Stads hemtjänst uppdraget. Dokumentation av åtgärderna görs först och främst via signeringslistor som upprättas av medicinskt ansvariga i Göteborgs Stad. Dokumentation enligt HSL i form av signeringslistor tillhör Göteborgs Stad och ska tillföras hälso- och sjukvårdsjournal.

3.2.4 Förändrad situation för utförarens brukare

Göteborgs Stads hemtjänst ska omgående meddela den enskildes handläggare om stadens hemtjänst får kännedom om att den enskildes insatser, tillfälligt eller

permanent, inte ska utföras t.ex. till följd av att den enskilde är inlagd på sjukhus, av sagt sig insatser vid flera tillfällen eller avlidit.

Akuta situationer alternativt förändrat behov som uppmärksammas av handläggare eller legitimerad personal

Vid förändrat behov hos den enskilde, som behöver tillgodoses omedelbart, ska Göteborgs Stads hemtjänst omgående påbörja uppdrag från handläggare alternativt legitimerad personal inom den kommunala hälso- och sjukvården.

Akuta situationer som uppmärksammas av Göteborgs Stads hemtjänst

Då den enskilde får ett akut behov av utökat stöd och hjälp är Göteborgs Stads hemtjänst ansvarig för att lösa den akuta situationen. Om de akuta insatserna inte ryms inom den enskildes uppdrag ska Göteborgs Stads hemtjänst kontakta den enskildes handläggare första helgfria vardagen efter att insatsen börjat utföras.

Handläggaren tar ställning till hur och när kontakt med den enskilde ska tas för att ge den enskilde möjlighet att eventuellt göra en ansökan om utökad stöd och hjälp.

Betalningsansvar

Göteborgs Stads hemtjänst har ansvar för att den enskilde som vårdats på sjukhus ska kunna återvända till sin bostad när läkare bedömt att den enskilde är utskrivningsklar.

Om Göteborgs Stads hemtjänst inte kan utföra de insatser som den enskilde blivit beviljad av handläggare för att kunna återvända hem med hemtjänst uppstår ett betalningsansvar till Västra Götalandsregionen. Göteborgs Stads hemtjänst ska ersätta berörda myndighetsenheter för de kostnader som uppstår enligt gällande lagstiftning och överenskommelser.

3.2.5 Fast omsorgskontakt

Göteborgs Stads hemtjänst ska erbjuda den som har hemtjänst en fast omsorgskontakt, om det inte bedöms vara uppenbart obehövt. Den fasta omsorgskontakten ska vara en utpekad person. Den enskilde ska informeras om vem som är fast omsorgskontakt, samt vid behov erbjuda byte av fast omsorgskontakt. I dokumentationen ska anges vem som har utsetts som fast omsorgskontakt eller om en person tackat nej till erbjudande om fast omsorgskontakt. Den fasta omsorgskontakten ska tillgodose den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassad omsorg och samordning när hemtjänstinsatser verkställs.

Göteborgs Stads hemtjänst ska följa vad som står om fast omsorgskontakt i Göteborgs Stads riktlinjer för hemtjänst.

3.2.6 Nyckelhantering

Göteborgs Stads hemtjänst ska ha en säker hantering och förvaring av enskildas nycklar samt ha skriftlig rutin för hantering och förvaring.

Göteborgs Stad planerar att införa digitala lås inom hemtjänsten. Göteborgs Stads hemtjänst ska avsätta de resurser som krävs för införandet och följa de riktlinjer och rutiner som Göteborgs Stad tar fram.

3.2.7 Hantering av privata medel

Med hantering av privata medel avses hantering av den enskildes kontanter i samband med hjälp med inköp och ärenden.

Göteborgs Stads hemtjänst ska inte hantera den enskildes privatekonomi eller förvara den enskildes privata medel. Detta kan endast utföras i undantagsfall och i väntan på annan lösning. Om Göteborgs Stads hemtjänst tagit ansvar för att förvara privata medel ansvarar stadens hemtjänst för att ingen obehörig kan komma åt dessa.

Göteborgs Stads hemtjänst ska ha skriftlig rutin för en säker och korrekt hantering av den enskildes privata medel.

3.2.8 Muta, gåva, testamente

Enligt 10 kap 5 § brottsbalken kan arbetstagare eller den som utövar uppdrag dömas för tagande av muta om denna tar emot gåva, löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för att utföra sitt arbete. Det gäller också efter det att anställningen har upphört, som till exempel mottagande av förmåner genom testamente.

Det ställs särskilt höga krav inom omsorgsområdet, där utrymmet för att ta emot gåvor är mycket litet. Göteborgs Stads hemtjänst ska informera samtliga medarbetare om förbudet att ta emot gåvor och förmåner samt att medarbetare inte ska hjälpa den enskilde med juridiska åtaganden som att bevittna eller skriva under handlingar. Göteborgs Stads hemtjänst ska ha en skriftlig rutin för hur medarbetarna ska förhålla sig till gåvor och testamenten.

3.2.9 Sekretess

Göteborgs Stads hemtjänst ska följa lagstiftningen gällande sekretess och ha en skriftlig rutin för ändamålet.

Göteborgs Stads hemtjänst ansvarar för att samtliga medarbetare undertecknar förbindelse om tystnadsplikt i enlighet med aktuell lagstiftning vilket även innefattar eventuella underleverantörer, volontärer, studenter och praktikanter.

3.2.10 Samtycke

Göteborgs Stads hemtjänst ska ha skriftlig rutin för hur samtycke hanteras. För utlämnande av uppgifter från Göteborgs Stads hemtjänst till t.ex. anhörig, annan

vårdgivare krävs samtycke från den enskilde. Samtycket ska dokumenteras. Samtyckesblankett finns i Göteborgs Stads socialtjänstprocess.

3.2.11 Synpunkter och klagomål

Göteborgs Stads hemtjänst ska ha skriftlig rutin för hur den enskilde och andra ska kunna framföra synpunkter och klagomål. Göteborgs Stads hemtjänst ska säkerställa att samtliga brukare får information om vart man vänder sig med synpunkter på utförandet.

I samband med uppföljning av Göteborgs Stads hemtjänst kommer Göteborgs Stad/EKU att inhämta information om bl.a. synpunkter och klagomål samt redogörelse och analys över vidtagna åtgärder.

3.2.12 Avvikelser

Göteborgs Stads hemtjänst ansvarar för att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja avvikelser på ett systematiskt sätt.

I samband med uppföljning av Göteborgs Stads hemtjänst kommer Göteborgs Stad/EKU att inhämta information om bl.a. avvikelserrapporter samt redogörelse och analys över vidtagna åtgärder.

3.2.13 Rapporteringsskyldighet enligt lex Sarah

Göteborgs Stads hemtjänst ansvarar för att följa Socialstyrelsens föreskrift om lex Sarah, SOSFS 2011:5, samt ha en skriftlig rutin avseende att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden eller risker för missförhållanden.

Göteborgs Stads hemtjänst ska, enligt anvisning, lämna sammanställning och analys av inkomna lex Sarah-rapporter samt redogörelse över vidtagna åtgärder till Göteborgs Stad/EKU.

3.2.14 Skyddsåtgärder

Göteborgs Stads hemtjänst ska följa Socialstyrelsens rekommendationer om skyddsåtgärder. Ytterligare information finns på www.socialstyrelsen.se

3.2.15 Dödsfall

Göteborgs Stads hemtjänst ska följa äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens rutin vid dödsfall.

3.2.16 Om den enskilde inte öppnar dörren eller inte svarar i telefon

Göteborgs Stads hemtjänst ska ha skriftlig rutin för agerande när den enskilde inte öppnar dörren eller inte svarar i telefon för att försäkra sig om den enskildes säkerhet.

Göteborgs Stads hemtjänst ska tillsammans med den enskilde upprätta en överenskommelse angående vem som kontaktas om den enskilde inte går att nå vid planerad insats.

3.2.17 Basala hygienrutiner, arbetskläder och skyddsutrustning

Göteborgs Stads hemtjänst ska följa och använda Västra Götalandsregionens basala hygienrutiner och tillämpliga rutiner för att förebygga smittspridning. I övrigt hänvisas även till Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien inom hälso- och sjukvården m.m. (SOSFS 2015:10) som ska följas.

Göteborgs Stads hemtjänst ansvarar för att medarbetarna har goda kunskaper om basala hygienrutiner samt att de får kontinuerlig utbildning i hygien.

Göteborgs Stads hemtjänst ansvarar för att medarbetarna konsekvent tillämpar basala hygienrutiner i sitt arbete för att förebygga vårdrelaterade infektioner.

Göteborgs Stads hemtjänst ska tillhandahålla arbetskläder för sina medarbetare.

Arbetskläder i vård och omsorg ska bestå av en underdel och en kortärmad överdel eller en sammansatt över- och underdel. Arbetskläder ska tas av efter dagens slut och hållas åtskilda från andra kläder.

Enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter om smittrisker, AFS 2018:4 ska Göteborgs Stads hemtjänst ombesörja tvätt av arbetskläder utan att kostnader ska belasta medarbetaren. Göteborgs Stads hemtjänst ansvarar i sin roll som arbetsgivare för att medarbetare tar av arbetskläderna vid arbetsdagens slut, att de hålls åtskilda från andra kläder och tvättas i minst 60 grader.

Göteborgs Stads hemtjänst ska tillhandahålla skyddsutrustning bestående av engångshandskar, plastförkläde, munskydd, visir, handsprit eller liknande för sina medarbetare.

3.2.18 Egenvård

Om den enskilde själv tar ansvar men behöver praktisk hjälp med någon hälso- och sjukvårdsuppgift kan den, efter beslut av ansvarig legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal och i samråd med den enskilde, utföras som egenvård.

Göteborgs Stads hemtjänst ska ha kunskap om och följa Socialstyrelsens föreskrifter, SOSFS 2009:6 och 2012:10 gällande bedömningen av om en hälso- och sjukvårdsåtgärd kan utföras som egenvård.

3.2.19 Munhälsa

Personer som har ett varaktigt behov av omfattande vård- och omsorgsinsatser kan ha rätt till särskilt tandvårdsstöd som innefattar bland annat, intyg om nödvändig tandvård (intyg om N-Tandvård) och uppsökande verksamhet såsom munhälsobedömning i bostaden.

Göteborgs Stads hemtjänst ska se till att Västra Götalands regler för särskilt tandvårdsstöd är kända hos medarbetarna. Mer information om särskilt tandvårdsstöd finns på www.vardsamverkan.se/goteborgsomradet.

3.2.20 Hjälpmedel

Göteborgs Stads hemtjänst ansvarar för att medarbetarna har den kunskap och information som behövs för att kunna hjälpa den enskilde att använda personligt förskrivna hjälpmedel på ett säkert sätt.

Göteborgs Stads hemtjänst ansvarar för att medarbetarna vet vart man vänder sig då personligt hjälpmedel inte fungerar. Göteborgs Stads hemtjänst ansvarar för att kontakta legitimerad personal då det finns behov av information/utbildning gällande personligt förskrivna hjälpmedel.

3.2.21 Mat och måltider

Mat och måltider är viktiga för den enskildes välbefinnande och hälsa. Göteborgs Stads hemtjänst kan få uppdrag som rör stöd och hjälp avseende mat och måltider i den enskildes hem. Göteborgs Stads hemtjänst ska ha kunskap om och följa vad som anges i Göteborgs Stads policy för måltider.

Göteborgs Stads hemtjänst ska registrera sig som livsmedelsföretag hos miljöförvaltningen om Göteborgs Stads hemtjänst avser att utföra inköp och/eller distribuera livsmedel åt brukarna under mer organiserade former. Om Göteborgs Stads hemtjänst behöver rådgivning avseende om man omfattas av skyldigheten att registrera sig som livsmedelsföretag ska miljöförvaltningen i Göteborgs Stad kontaktas.

3.3 Tillgänglighet

3.3.1 Kommunikation mellan den enskilde och utföraren

Trygghetslarmet används i hög omfattning för att tillgodose behov av kommunikation mellan den enskilde och hemtjänsten. Göteborgs Stads hemtjänst ska arbeta för alternativa lösningar för kommunikation med Göteborgs Stads hemtjänsts brukare.

För att trygghetslarmet i första hand ska användas i oförutsedda situationer som kräver en åtgärd ska Göteborgs Stads hemtjänst:

- Efterleva värdighetsgarantin och meddela den enskilde om hemtjänsten inte kan komma inom överenskommen tid.

- Tillse att den enskilde har en kontaktpersonal som har huvudansvaret för kommunikation mellan den enskilde och hemtjänsten.
- Schemalägga insatser i så stor utsträckning som möjligt. Om individuella insatser inte schemaläggs utan den enskilde ska kontakta utföraren när insatser (som ryms inom biståndsbeslutet) önskas, ska en skriftlig rutin för kontakten finnas. Rutinen kan innebära att den enskilde använder trygghetslarmet i dessa situationer och att Göteborgs Stads trygghetsjour meddelar vald hemtjänstutförare.
- Minimera behovet av åtgärder gällande handräckning genom att arbeta proaktivt och förutse den enskildes behov i så stor utsträckning som möjligt.

3.3.2 Information till den enskilde

Göteborgs Stads hemtjänst ska se till att den enskilde har kännedom om vilken personal som kommer för att genomföra insatserna. Se avsnitt om värdighetsgarantier 3.1.1.

Information från Göteborgs Stads hemtjänst till den enskilde ska vara lätt att förstå. Den enskilde ska ges möjlighet till delaktighet och inflytande. Göteborgs Stads hemtjänst ska säkerställa att informationen är tillgänglighetsanpassad och att det vid behov finns möjlighet till alternativ kommunikation t.ex. vid afasi, syn- och hörselnedsättningar.

Göteborgs Stads hemtjänst ska säkerställa att tolk används vid upprättande och revidering av genomförandeplan om inte omsorgspersonalen talar den enskildes modersmål, alternativt att de kan kommunicera på annat språk. Göteborgs Stad (den enhet som kallar) ansvarar för att vid behov anlita och betala tolk för möten mellan den enskilde och handläggare eller annan profession från Göteborgs Stad.

4 VILLKOR FÖR KRAVSPECIFIKATION

4.1 Allmänna villkor

4.1.1 Allmänna bestämmelser

De obligatoriska krav som ställts på utföraren i kravspecifikationen är Göteborgs Stads hemtjänst skyldig att upprätthålla under hela den tid som kravspecifikationen gäller.

Eventuell trängselskatt eller liknande skatter och avgifter för att utföra uppdrag enligt kravspecifikationen betalas av Göteborgs Stads hemtjänst.

Göteborgs Stads hemtjänst ska följa gällande lagar, förordningar, föreskrifter, direktiv och bestämmelser.

För det fall Göteborgs Stad genom beslut ställer högre krav inom något område än vad som anges i denna kravspecifikation är Göteborgs Stads hemtjänst bundna av de besluten.

4.1.2 Ändringar och tillägg till kravspecifikationen

Kommunstyrelsen eller kommunfullmäktige har rätt att ändra eller göra tillägg till kravspecifikationen. Sådana justeringar ska i första hand ske i samband med den årliga prisjusteringen. Om justeringen måste ske innan den årliga prisjusteringen ska kommunstyrelsen skriftligt informera Göteborgs Stads hemtjänst om justering.

4.1.3 Underleverantör

Göteborgs Stads hemtjänst kan anlita underleverantör för att utföra delar av tjänsten.

Ett giltigt samarbetsavtal ska finnas mellan Göteborgs Stads hemtjänst och underleverantören. Göteborgs Stads hemtjänst ska informera Göteborgs Stad/EKU om Göteborgs Stads hemtjänst anlitar eller byter underleverantör och översända samarbetsavtal senast fyra veckor innan underleverantörens verksamhet startar. Eventuella ändringar i samarbetsavtalet som påverkar tjänstens utförande ska meddelas Göteborgs Stad/EKU.

Göteborgs Stads hemtjänst ansvarar för att underleverantören följer och uppfyller beroende av tjänstens karaktär, tillämpliga delar av de krav som anges i denna kravspecifikation.

4.2 Kommersiella villkor

4.2.1 Krav på digital rapportering

Göteborgs Stads hemtjänst ska registrera i Göteborgs Stads upphandlade verksamhetsstöd för registrering och uppföljning av utförda besök och insatser i enlighet med användarhandbok för registrering och uppföljning inom hemtjänst i Göteborgs Stad.

Syftet med verksamhetsstödet för registrering och uppföljning är att följa upp att alla brukare får den hjälp som de har fått beslut om. Registrering och uppföljning ligger också till grund för avgifter till brukare. Systemet används för att registrera utförande av biståndsbedömd hemtjänst samt ledsagning och avlösning i hemmet då enskilda med hemtjänst även kan ha sådana insatser, samt delegerade/ordinerade hälso- och sjukvårdsåtgärder.

4.2.2 Regler för registrering

Registrering av utförd tid sker genom kvittensmärket som ska finnas hos alla brukare. Göteborgs Stads hemtjänst ansvarar för att skriva ut och sätta upp kvittensmärket. Det är inte tillåtet att ha mer än ett kvittensmärke för respektive brukare. I undantagsfall skulle det kunna hända att enskilda brukare har invändningar mot att ha ett kvittensmärke, i så fall ska Göteborgs Stads hemtjänst kontakta handläggare för bedömning och vidare hantering.

Registreringar ska endast göras av anställd personal hos Göteborgs Stads hemtjänst och registrering ska göras med den anställdes personliga eTjänstekort.

Grundregeln är att samtliga besök, såväl start som avslut, registreras i brukarens hem genom kvittensmärket.

Det finns några undantag när insatser kan registreras utan kvittens. Av användarhandboken framgår hur registrering ska ske.

Göteborgs Stad kan komma att använda annan teknik för registrering och då ska denna användas.

4.2.3 Driftstopp i Göteborgs Stads upphandlade verksamhetsstöd för registrering och uppföljning

Om det är driftstopp i Göteborgs Stads upphandlade verksamhetsstöd för registrering och uppföljning av utförda besök och insatser och besöksregistrering inte kunnat genomföras behöver Göteborgs Stads hemtjänst ha en rutin för att säkerställa att personalen kan registrera tid manuellt. Om driftstoppet är omfattande kan Intraservice komma att meddela Göteborgs Stads hemtjänst alternativt sätt för ersättning av uppdragen.

4.2.4 Grundprinciper och grundersättning

Grundprinciper

Göteborgs Stad har ett timbaserat ersättningsystem. Utförare får ersättning för den tid som är beviljad för att utföra beställda insatser. Det timbaserade ersättningsystemet gäller för hemtjänst, ledsagning, avlösning och delegerade hälso- och sjukvårdsåtgärder upp till den tid som är beställd.

I ersättningen ingår samtliga kostnader för tjänstens utförande såsom personalkostnader, kostnader för indirekt brukartid, personalrelaterad tid, resor, administration, IT-kostnader, lokaler, transporter, utrustning för tjänstens utförande, arbetstekniska hjälpmedel etc.

Indirekt brukartid kan vara tid för uppgifter som görs för den enskilde men som inte utförs i hemmet eller tillsammans med den enskilde, exempelvis deltagande i vårdplanering, SIP (samordnad individuell plan). Även tid för insatser som görs tillsammans med den enskilde kan vara indirekt brukartid, exempelvis upprättande eller revidering av en genomförandeplan.

Grundersättning

Ersättningsnivån beslutas i samband med kommunfullmäktiges fastställande av budget för nästkommande år, vilket vanligtvis sker i november, och gäller från den 1 april kommande kalenderår om inget annat beslutas.

4.2.5 Extra ersättning

Ö-tillägg

Ö-tillägg utgår till utförare för insatser och åtgärder till brukare på någon av öarna i södra skärgården, med ett extra tillägg omfattande 20 procent av timersättningen.

4.2.6 Förutsättningar för ersättning

Beställd tid enligt uppdrag

Ersättning utgår för beviljad/beställd tid från handläggare och/eller legitimerad personal, med avdrag för frånvaro. Förändringar av behov regleras av Göteborgs Stads hemtjänst i första hand genom att tillsammans med den enskilde fördela om beviljad tid mellan olika insatser. I andra hand kan det bli aktuellt att den enskilde får göra en ny ansökan.

Hälso- och sjukvårdsåtgärder

De hälso- och sjukvårdsåtgärder som ger ersättning framgår av legitimerad personals beställning genom att en tidsåtgång anges för ordinerad/delegerad åtgärd och ska registreras enligt användarhandbok.

Planerad frånvaro

All frånvaro som den enskilde informerar Göteborgs Stads hemtjänst om minst två dagar i förväg betraktas som planerad frånvaro och ska registreras i Treserva. Vid planerad frånvaro utgår ingen ersättning.

En dags ersättning vid planerad frånvaro motsvarar en sjundedel av den tid den enskilde beviljats omräknat per vecka.

Oplanerad frånvaro/avböjd insats

Frånvaro som inte i förväg är inplanerad, betraktas som oplanerad frånvaro och ersätts första frånvarodagen, övrig tid ersätts inte.

Göteborgs Stads hemtjänst ska dokumentera den enskildes frånvaro/avböjd insats som en händelse av vikt i den sociala dokumentationen. Vid upprepade händelser ska den enskildes handläggare kontaktas för eventuell ny bedömning av behov.

Avsteg görs om den oplanerade frånvaron beror på sjukhusvistelse eller vistelse på korttidsboende. Oplanerad frånvaro i dessa fall ersätts de två första dagarna (om hen skulle haft insatser utförda dessa dagar), övrig tid ersätts inte. Den dag den enskilde kommer till sjukhuset eller korttidsboendet räknas som dag ett.

En dags ersättning vid oplanerad frånvaro motsvarar en sjundedel av den tid den enskilde beviljats omräknat per vecka.

Avslutat uppdrag

Vid avslutat uppdrag upphör ersättningen omedelbart.

Den utförda tiden ska vara registrerad av Göteborgs Stads hemtjänst i Göteborgs Stads upphandlade verksamhetsstöd för registrering och uppföljning.

4.2.6.1 Akuta situationer

Om en brukare får ett akut behov av utökat stöd och hjälp är Göteborgs Stads hemtjänst ansvarig för att lösa den akuta situationen. Besöken ska registreras som vanligt.

Om de akuta insatserna inte ryms inom uppdraget ska Göteborgs Stads hemtjänst kontakta den enskildes handläggare första helgfria vardagen efter att insatsen börjat utföras för bedömning om bistånd ska beviljas.

4.2.6.2 Matleverans

Göteborgs Stads hemtjänst ska i enlighet med uppdrag från handläggare kunna leverera färdiglagad middagsmat enligt aktuella avtal och rutiner som gäller i Göteborgs Stad. Har den enskilde behov av hjälp vid matsituationen ska behovet biståndsbedömas och tiden finnas med i den enskildes rambeslut. Ersättning utgår i dessa fall för beviljad tid.

Hantering av beställningar ska inte betalas av den enskilde och får av utförare finansieras inom den fastställda ersättningen.

Göteborgs Stads hemtjänst bekostar matportioner och ersätts i efterhand. Ersättningen motsvarar den summa som den enskilde betalar för matportionen samt den enskildes avgift för leveransen. Den enskildes avgifter fastställs årligen i Göteborgs Stads taxa för äldreomsorg och funktionshinderverksamhet. Faktura för ersättning för matleverans skickas separat och utgör även underlag för den enskildes avgift för matportioner.

4.2.7 Den enskildes avgift

Den enskildes hemtjänstavgift baseras på utförd tid för hemtjänst. Vilken avgift den enskilde får beror också på tim- och maxtaxa och brukarens avgiftsutrymme.

4.2.8 Prisjustering

Ersättningsnivåerna beslutas i samband med kommunfullmäktiges fastställande av budget för nästkommande år och gäller från och med den 1 april kommande kalenderår om inget annat beslutas.

4.2.9 Ersättning och betalningsvillkor

Fakturerings sker enligt Göteborgs Stads rutiner för internfakturerings.

Ersättning för insatser enligt SoL hanteras genom bokföringsorder. Bokföring av intäkt (för Göteborgs Stads hemtjänst) och kostnad (för beställaren) skapas genom integrationsfil från Treserva. Detta sker den tredje vardagen i månaden och avser föregående månad.

Manuellt registrerade åtgärder (hälso- och sjukvårdsåtgärder, oplanerad frånvaro vid sjukhusvistelse/korttidsplats) ersätts på motsvarande sätt. Bokföring för manuellt registrerade åtgärder följer med i integrationsfil med en månads förskjutning.

4.3 Ansvar och villkor för samarbete

4.3.1 Meddelarfrihet

Göteborgs Stads anställda omfattas av meddelarfrihet som följer av lag.

4.3.2 Arbetsgivaransvar

Göteborgs Stads hemtjänst ska se till att arbetet bedrivs i enlighet med författningsföreskrifter, myndighetsbeslut, verksamhetsföreskrifter samt branschregler som syftar till att säkerställa att verksamheten är tillförlitlig ur säkerhetssynpunkt.

4.3.3 Arbetsmiljöansvar

Göteborgs Stads hemtjänst ska följa arbetsmiljölagen och Arbetsmiljöverkets föreskrifter och bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Samordningsansvaret regleras av arbetsmiljölagen (AML). Överenskommelse om samordningsansvar ska träffas när två eller flera arbetsgivare samtidigt bedriver verksamhet på ett gemensamt arbetsställe. Detsamma gäller vid anlitan av underleverantör. Oberoende av detta har varje utförare arbetsmiljöansvar för sina egna medarbetare.

4.3.4 Kris och beredskap

Göteborgs Stads hemtjänst ska fullgöra sina uppgifter även under höjd beredskap, krig, katastrof, kris/samhällsstörning eller extraordinär händelse i enlighet med äldre samt vård- och omsorgsnämndens krisledningsplan.

Härutöver ska Göteborgs Stads hemtjänst

- bidra med information vid upprättandet av centrala beredskapsplaner
- delta i utbildningar och övningar som genomförs
- ha en krisplan med rutiner för verksamheten vid längre tids el- eller vattenavbrott, svåra väderförhållanden etc.
- utifrån risk- och sårbarhetsanalyser arbeta med kontinuitetshandling, dvs. identifiera kritiska beroenden i samhällsviktig verksamhet för att minska tiden för avbrott vid en händelse
- i övrigt följa tillämpliga lagar om kommuners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap

Göteborgs Stads hemtjänst ska i övrigt följa tillämpliga säkerhetspolicyer och underliggande riktlinjer och rutiner för krisberedskap och krishantering.

4.3.5 Ansvar för skada och krav på försäkring

Göteborgs Stad (äldre samt vård- och omsorgsnämnden) ansvarar för skada på person eller egendom som Göteborgs Stads hemtjänst eller dess leverantörer orsakar vid fullgörandet av vad som framgår i kravspecifikationen oavsett om Göteborgs Stads hemtjänst eller dennes leverantörer förfarit oaktsamt eller inte.

Göteborgs Stads hemtjänst ansvarar även för eventuella underleverantörer.

4.4 Ansvar vid fel eller brister

Göteborgs Stad/EKU ansvarar för uppföljning enligt de metoder som framkommer i avsnitt 4.5.1. Resultatet vid uppföljning värderas utifrån en skala; uppfyller krav, anmärkning, avvikelse, stor avvikelse.

Göteborgs Stad/EKU ansvarar för att dialog förs med Göteborgs Stads hemtjänst utifrån resultat och krav på åtgärder.

Uppfyller krav. Ingen åtgärd.

Anmärkning. Fel och brist av mindre karaktär. Ska vara åtgärdad senast vid nästa regelmässiga uppföljning.

Avvikelse. Fel och brist. Ej åtgärdad anmärkning blir avvikelse. Avvikelse kan även bli aktuellt utan att den föregåtts av ej åtgärdad anmärkning.

En åtgärdsplan ska tas fram och godkännas av Göteborgs Stad/EKU. Efter godkännande av åtgärdsplan beslutar Göteborgs Stad/EKU inom vilken tid avvikelsen ska vara åtgärdad.

Stor avvikelse. Fel och brist av större karaktär. Med fel och brist av större karaktär avses att kontraktsskrav inte uppfylls alls, eller bedöms efterlevas helt utan systematik med risk för den enskilde eller annan. Ej åtgärdad avvikelse blir stor avvikelse. Stor avvikelse kan även bli aktuellt utan att den föregåtts av ej åtgärdad avvikelse.

Stor avvikelse ska åtgärdas omedelbart och en åtgärdsplan tas fram, om sådan behövs, för att avvikelsen inte ska upprepas. Eventuell åtgärdsplan ska godkännas av Göteborgs Stad/EKU.

4.5 Uppföljning av krav i kravspecifikation

Göteborgs Stads hemtjänst ska lämna uppgifter som efterfrågas av till exempel Sveriges kommuner och landsting, Statistiska centralbyrån, Socialstyrelsen och till de kvalitetsregister som Göteborgs Stad lämnar uppgifter till.

Göteborgs Stads medicinskt ansvariga ansvar för att följa upp hur hälso- och sjukvårdsåtgärder utförs. Göteborgs Stads hemtjänst ska se till så att Göteborgs Stads medicinskt ansvariga kan utöva tillsyn över hälso-och sjukvården.

Göteborgs Stads hemtjänst ska hålla Göteborgs Stad/EKU informerad om händelser i organisationen som kan påverka utförandet av tjänsten, samarbetet och vad som följer av kravspecifikationen. Göteborgs Stads hemtjänst ska på eget initiativ meddela Göteborgs Stad/EKU om eventuell kritik från IVO, Arbetsmiljöverket eller annan myndighet lämnats angående verksamheten. Kopia på eventuella tillsynsrapporter och eventuella föreläggande ska omgående skickas, enligt anvisning, till Göteborgs Stad/EKU.

Göteborgs Stads hemtjänst ska enligt anvisning lämna:

- uppgifter till Göteborgs Stads uppföljningsrapporter
- en årlig kvalitetsrapport
- underlag till Göteborgs Stads patientsäkerhetsarbete

4.5.1 Metoder för uppföljning

Företrädare eller tjänstepersoner på uppdrag för Göteborgs Stad följer regelbundet upp de krav som finns i kravspecifikationen. Göteborgs Stad använder de metoder för uppföljning som är nödvändiga för att säkerställa god och säker vård och omsorg utifrån de krav som ställs i förfrågningsunderlaget.

Uppföljningen sker på enhetsnivå utifrån en fastställd plan som omfattar:

- regelbunden uppföljning
- riktad uppföljning utifrån fokusområden
- händelsestyrd uppföljning utifrån indikatorer

Göteborgs Stads hemtjänst ska medverka i uppföljningen och tillhandahålla sådana uppgifter om verksamheten som Göteborgs Stad/EKU anser vara nödvändiga.

För att Göteborgs Stad/EKU ska ha möjlighet att följa upp att Göteborgs Stads hemtjänst uppfyller krav på exempelvis anställningsform, utbildning, lön kan uppgifter som innehåller personuppgifter komma att begäras in.

I uppföljning av tjänsten kan Göteborgs Stad komma att genomföra oanmälda besök hos Göteborgs Stads hemtjänsts brukare.