

4 Krav på uppdraget

4.1 Allmänt

[Avtalsvillkor](#)

Kraven på de som utför hemtjänst, både leverantörer och hemtjänst i egen regi, syftar till att brukare av hemtjänst ska uppleva en god kvalitet, känna sig delaktiga och bli respektfullt bemötta.

Leverantören ska planera, bedriva och följa upp verksamheten på ett sådant sätt att samtliga de krav som ställs på verksamheten i enlighet med detta förfrågningsunderlag samt vid varje för tillfället gällande lagar och föreskrifter inom området, uppfylls.

4.2 Huvudmannaskap

[Avtalsvillkor](#)

Socialnämnden inom Region Gotland är i egenskap av beställare huvudman för de tjänster som omfattas av detta uppdrag.

4.3 Myndighetsutövning

[Avtalsvillkor](#)

Socialnämndens myndighetsavdelning utreder och beslutar om rätt till hemtjänst enligt Socialtjänstlagen (SoL).

Myndighetsavdelningen överlämnar uppdrag till den utförare som den enskilde har valt.

Beslut fattas i enlighet med IBIC (individens behov i centrum). IBIC innebär att biståndshandläggare och utförare använder ett gemensamt språk, Internationell klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa, ICF. Målet med IBIC är att individen får sina individuella behov beskrivna och tillgodosedda.

4.3.1 Insatser utan behovsprövning (IUB)

Den enskilde har möjlighet att göra en förfrågan till socialnämnden om trygghetslarm samt vissa stödinsatser utifrån beslutade kriterier.

Myndighetsavdelningen kontrollerar att kriterierna är uppfyllda och meddelar därefter den utförare som den enskilde har valt.

4.4 Förutsättningar

[Avtalsvillkor](#)

4.4.1 Krav för att bedriva hemtjänst

[Avtalsvillkor](#)

Socialnämnden har fattat beslut om Uppdrag- och kvalitetskrav samt Kvalitetsgaranti gällande hemtjänst. Kraven på kvalitet anges i:

- "Uppdrag och kvalitetskrav - Hemtjänst"
- "Kvalitetsgaranti - Hemtjänst"

Ovan nämnda dokument innehåller obligatoriska krav, vilka ska uppfyllas av utförare.

Region Gotlands socialförvaltning arbetar kontinuerligt med att revidera kvalitetsdokumenten vilka sedan beslutas av socialnämnden. Leverantören kommer att hållas informerad och behöver anpassa sina processer och rutiner för att fortlöpande uppfylla krav.

4.4.2 Administrativa rutiner

[Avtalsvillkor](#)

Administrativa rutiner beskriver processen från beslut till verkställighet. Samtliga Leverantören ska följa denna rutin, (bilaga, Administrativa rutiner för handläggare och utförare).

I rutinen beskrivs riktlinjerna och tidsramarna för hur ärendet ska verkställas och vilka krav som ställs på utförandet. Leverantören ska vara väl insatt i rutinen.

Beställaren har rätt att under avtalstiden ändra på rutinen, vilket i så fall meddelas samtliga Leverantörer.

4.4.3 Marknadsföring

[Avtalsvillkor](#)

Leverantörens marknadsföring ska ske i enlighet med gällande marknadsföringslagstiftning. I detta ingår bland annat att leverantören i sin marknadsföring ska följa reglerna om god marknadsföringssed med stor respekt för den enskilde och övriga utförare. Leverantören ska utforma sin marknadsföring på ett ansvarsfullt och professionellt sätt.

Leverantören får inte använda sig av aggressiv och/eller vilseledande marknadsföring eller marknadsföring som är att anse som otillbörlig. Exempel på marknadsföringsmetoder som är otillbörliga och därmed otillåtna är att:

- göra personliga besök i den enskildes bostad
- ta kontakt med den enskilde per telefon.

För insatser inom äldreomsorgen tar Region Gotland ut en avgift av brukarna. Leverantören är skyldig att följa de fastställda regler gällande avgifter för äldreomsorg.

Leverantören får inte ge kunder erbjudanden om rabatterade avgifter för äldreomsorg, och det är till exempel inte tillåtet för leverantören att bekosta, vare sig hela eller delar av, den enskildes avgift för äldreomsorg.

Leverantören accepterar att följa P 4. 4 Förutsättningar med underliggande punkter(p 4.4.1 - 4.4.3)

Ja

4.5 Uppdraget

4.5.1 Resursfördelningssystemet Kuben

Kuben är ett verktyg som utgår från IBIC och nyttjas för att beräkna en sammanhållen veckotid. Brukarens funktionsförmåga och behov översätts med förinställda variabler till timmar vilka presenteras per vecka. Leverantören får veckotiden som sedan ska planeras med respektive brukare. Planeringen ska visa när och hur insatserna ska verkställas och resultera i en genomförandeplan.

Leverantören accepterar att följa P 4.5.1 Resursfördelningssystem

Ja

4.5.2 Tjänstekategorier

Leverantör kan ansöka om att utföra uppdrag inom någon av följande tjänstekategorier;

Kategori 1

Hemtjänst i ordinärt boende (kl 07-22) omfattande:

- Service
- Omvårdnad inklusive delegerad/instruerad hemsjukvård och trygghetslarm.

Kategori 2

Hemtjänst i ordinärt boende (kl 07-22) omfattande:

- Service

4.5.2.1 Trygghetslarm

[Avtalsvillkor](#)

I tjänstekategori 1 ingår att leverantören ska hantera trygghetslarm för sina brukare, kl 07:00-22:00.

Tjänsten trygghetslarm innebär att leverantören ska åka hem till brukaren efter att denne larmat, inställetiden är högst 45 minuter.

Trygghetslarm kl 22-07 utförs av Region Gotland.

Socialförvaltningen står för samtliga kostnader för de trygghetslarm som installeras hos brukare. Leverantören står för kostnaden för de telefoner och abonnemang som krävs för att besvara och hantera trygghetslarm i enlighet med detta uppdrag.

Tjänsten kommer att införas successivt från avtalsstart. Leverantören ska samverka med berörda hos beställaren för att säkerställa att hela larmprocessen fungerar med avseende på både teknik och rutiner.

Leverantören har valt kategori 1 och accepterar att följa p 4.5.2.1

Ja

4.5.3 Hemtjänstområden, kapacitetstak och icke-valsalternativ

Leverantören kan välja att verka i ett eller flera hemtjänstområden. Har Leverantören valt ett hemtjänstområde ska alla brukare i detta område kunna välja den aktuella leverantören.

Leverantören kan begränsa sitt uppdrag genom att sätta ett kapacitetstak för uppdraget. Kapacitetstaket ska anges i maximalt antal beslutade insatstimmar per månad.

Leverantören kan välja att ingå i ickevalsalternativet, det vill säga utföra insatser för brukare som inte kan eller vill välja hemtjänstutförare. Leverantören ska ta emot beställningar inom ramen för avtalets kapacitetstak och områdesbegränsningar. Får befintliga brukare utökade insatser ska dessa inte begränsas av kapacitetstaket.

Leverantören kan under avtalstiden ansöka om att ändra sina geografiska områden och kapacitetstak per hemtjänstområde. Leverantören kan också ansöka om att förändra sitt deltagande i ickevalsalternativet.

Ansökan om förändringar avseende hemtjänstområden, kapacitetstak och deltagande i ickevalsalternativ skickas till socialförvaltningens avtalscontroller.

4.5.3.1 Hemtjänstområden

Gotland har delats in i sju hemtjänstområden. Se Bilaga Hemtjänstområden Karta

Områdena består av följande socknar:

Område 1

Fårö, Fleringe, Bunge, Rute, Hellvi, Lärbro, Hangvar, Hall

Område 2

Stenkyrka, Tingstäde, Othem, Boge, Lummelunda, Martebo, Lokrume, Hejnum, Fole, Bäl, Källunge, Vallstena, Gothem.

Område 3

Visby

Område 4

Väskinde, Bro, Hejdeby, Endre, Follingbo, Träkumla, Stenkumla, Västerhejde

Område 5

Ekeby, Hörsne (Bara), Dalhem, Barlingbo, Akeböck, Vall, Roma, Björke, Halla, Ganthem, Norrlanda, Anga, Sjonhem, Viklau, Atlingbo, Vänge, Guldrupe, Buttle, Kräklingbo, Gammelgarn, Östergarn, Ardre, Alskog.

Område 6

Tofta, Eskelhem, Hogrän, Mästerby, Västergarn, Sanda, Väte, Hejde, Klinte, Fröjel, Lojsta, Gerum, Levide, Sproge, Eksta

Område 7

Etelhem, Garde, Lye, Burs, När, Lau, Stånga, Linde, Fardhem, Hemse, Rone, Alva, Hablingbo, Silte, Havdhem, Eke, Grötlingbo, Näs, Fide, Öja, Hamra, Vamlingbo, Sundre.

Ändring av hemtjänstområde

Leverantören har möjlighet att under avtalsperioden ansöka om att utöka sitt avtal med ett eller flera hemtjänstområden. Utökning sker enligt överenskommelse. Uppsägning av ett eller flera hemtjänstområden sker med tre månaders uppsägningstid.

Differentierad ersättning utifrån brukarens folkbokföringsadress

Ersättningen till Leverantören kommer att differentieras beroende på vart brukaren är folkbokförd. Den differentierade ersättning avser att bland annat kompensera för körsträckor på landsbygden.

Differentierad ersättning utgår enligt följande indelning:

- Tätort
- Landsbygd
- Landsbygd - extra

Aktuella områden framgår av bilaga Karta Hemtjänstområden.

Ersättningen styrs av beställaren genom kodning i Treserva av brukarens folkbokföringsadress enligt SCB:s nyckelkodssystem.

4.5.3.2 Kapacitet

Kapacitetstak

Leverantören har möjlighet att ange ett kapacitetstak som begränsar hur många hemtjänsttimmar som kan utföras per månad. Det antal timmar som kapacitetstaket avser gäller biståndsbedömda timmar per månad. Om enskild som har befintliga insatser från leverantören får utökat behov ska leverantören utföra den utökade tid som beviljats, även om kapacitetstaket överstigits, för att på så vis upprätthålla kontinuiteten för den enskilde.

Kapacitetstak kan anges för hela avtalet, alternativt för varje hemtjänstområde 1-7.

Leverantören ska meddela socialförvaltningens avtalscontroller när man uppnått 90 % av sitt kapacitetstak.

Leverantören har möjlighet att under avtalsperioden anmäla förändrat kapacitetstak till socialförvaltningen. Utökningar av kapacitetstaket träder i kraft vid första månadsskiftet efter anmälan. Minskningar av kapacitetstaket träder i kraft vid första månadsskiftet två månader efter anmälan. Förändringar av kapacitetstak får ske högst var tredje månad.

Resurssäkringsbehov

Nya leverantörer kan under sitt första avtalsår meddela socialförvaltningens avtalscontroller om man tillfälligt behöver införa stopp för nya brukare på grund av resurssäkringsbehov. Stopp meddelas en vecka innan det träder i kraft, och upphör en vecka efter det att det meddelats socialförvaltningen. Möjligheten till detta upphör efter det första avtalsåret.

4.5.3.3 Ickevalsalternativ

För de brukare som avstår från att välja utförare ska det finnas ett ickevalsalternativ enligt 9 kap 2 § LOV. I de fall brukaren inte gör något val av utförare gäller följande:

Ickevalsalternativet tillämpas enligt turvalsprincipen vilket innebär turordning, boksstavsordning, mellan utförarna. Leverantören kan då tilldelas brukare inom avtalade hemtjänstområden och inom ramen för angivet kapacitetstak. Myndighetsavdelningens biståndshandläggare fördelar och förmedlar hemtjänstinsatser till utförare som ingår i ickevalsalternativet.

Om leverantören har stopp för nya brukare, på grund av uppnått kapacitetstak eller tillfälligt stopp som del av sanktion, övergår ickevalsalternativet till nästa utförare i turordningen.

Leverantör som vill förändra sitt deltagande i ickevalsalternativ ska anmäla detta till socialförvaltningens avtalscontroller. Förändringar träder i kraft vid första månadsskiftet två månader efter anmälan.

a. Leverantören accepterar att följa P 4.5.3 Hemtjänstområden, kapacitetstak och ickevalsalternativ med underliggande punkter (p 4.5.3.1 - 4.5.3.3)

Ja

b. Leverantören ska fylla i och bifoga bilagan Uppdragets omfattning

 Ingen fil bifogad

4.6 Kvalitet

4.6.1 Ledningssystem

Leverantören ska ha ett ledningssystem enligt SOSFS 2011:9 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Det ska finnas en namngiven chef för det övergripande ansvaret för det systematiska kvalitetsarbetet. Medarbetare ska känna till ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och vara delaktiga i kvalitetsarbetet samt ha kännedom om verksamhetsområdets kvalitetskrav och kvalitetsgaranti.

Rutin för hantering och rapportering av avvikelser samt lex Sarah ska ingå i leverantörens ledningssystem. Leverantören ska identifiera, beskriva samt fastställa verksamhetens huvudprocesser, delprocesser och aktiviteter som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet. Leverantören ska utarbeta och fastställa de rutiner som behövs utifrån varje aktivitet i huvudprocessen. Leverantören ska säkerställa att verksamhetens personal arbetar i enlighet med fastlagda processer och rutiner.

4.6.2 Systematiskt miljöarbete

Leverantören ska bedriva ett systematiskt miljöarbete, och dokumenterade rutiner ska finnas. I samband med uppföljningar eller annars vid förfrågan ska leverantören lämna över handlingar som beskriver företagets miljöarbete.

4.6.3 Välfärdsteknik

Utveckling inom området välfärdsteknik är en viktig fråga för socialförvaltningen, framförallt för att brukarna ska få insatser av god kvalitet, men även för att ge bättre möjlighet använda rätt kompetens för rätt insatser vid rätt tid.

Leverantören ska sträva efter att införa välfärdsteknik utifrån den enskildes individuella behov. Syftet är att öka den enskildes självständighet, möjlighet till aktivitet, delaktighet och bibehållen integritet. Personal ska vid behov få information/ introduktion/utbildning kring välfärdsteknik.

Leverantören accepterar att följa P 4.6 Kvalitet med underliggande punkter (p 4.6.1 - 4.6.3)

Ja

4.7 Utveckling och Samverkan

4.7.1 Utvecklingsarbete

Leverantören ska delta i eventuella kommande utvecklingsarbete som initieras av beställaren inom ramen för LOV Hemtjänst. Exempel på utvecklingsarbete är införande av daglighandel via e-tjänst och snabbare hemgång från sjukhus och korttidsplats, men även andra utvecklingsarbeten kan bli aktuella. Respektive part står för sina kostnader i samband sådan utvecklingsprojekt, om inte annat överenskommit.

4.7.2 Samverkan

Leverantören ska samverka med ansvarig på myndighetsavdelning, företrädare för den enskilde, samt med andra som är av betydelse för den enskildes vård- och omsorg samt livsföring i övrigt.

Leverantören accepterar att följa p 4.7 Utveckling och Samverkan med underliggande punkter (p4.7.1 - 4.7.2)

Ja

4.8 Ledning och personal

4.8.1 Verksamhetschef

Verksamheten ska utifrån Socialstyrelsens föreskrifter ledas av chef med för verksamheten relevant högskoleutbildning och lämplig erfarenhet.

Ansvarig ska vara tillgänglig, vardagar under kontorstid

Vid frånvaro längre än två månader ska leverantören informera socialförvaltningens avtalscontroller om ersättare.

4.8.2 Personal

Leverantören ska verka för att personalen har adekvat kompetens för att utföra stöd, service och omvårdnad enligt Sol och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser.

Vid rekrytering ska leverantören begära att den sökande visar upp aktuellt registerutdrag ur belastningsregistret.

Leverantören ska se till att personal har kunskaper i talad och skriven svenska så att den kan föra en dialog med brukaren, ta emot instruktioner och dokumentera utifrån gällande lagstiftning.

4.8.3 Anvisade underleverantörer

Leverantören ska i de fall det anvisas av Region Gotland, svara för att nödvändiga beställningar av tjänster görs från av regionen anvisad underleverantör. Detta gäller för nuvarande beställning av specialkost enligt biståndsbeslut till regionens måltidsverksamhet, eller beställning avseende trygghetslarm till regionens hjälpmedelscentral.

4.8.4 Arbetsrättsliga villkor

I detta uppdrag ställs krav avseende arbetsrättsliga villkor, kraven anges i bilaga Arbetsrättsliga villkor och utgör ett särskilt kontraktsvillkor. Kraven som anges i bilagan ska uppfyllas i samband med avtalsstart.

Bevis på att ställda krav uppfylls kan exempelvis vara kollektivavtal eller utdrag av lönelistor samt kopior på mallar för anställningsavtal, dessa ska kunna uppvisas i samband med avtalsstart

Leverantören accepterar att följa P 4.8 Ledning och personal med underliggande punkter (p 4.8.1 - 4.8.4)

Ja

4.9 System

4.9.1 Verksamhetssystem

Leverantören ska ta emot beställningar och dokumentera i de verksamhetssystem som Region Gotland använder. I dagsläget (mars 2024) är det Treserva som används.

Socialnämnden står för kostnaderna för själva systemet. Leverantören ansvarar för IT-utrustning och internetuppkoppling. Avtal ska tecknas mellan socialförvaltningen och Leverantören för åtkomst av verksamhetssystemet.

Region Gotland har möjlighet att kostnadsfritt erbjuda ett utbildningstillfälle till nyckelpersoner (verksamhetschef/enhetschef samt ev. HSL-personal) kring hanteringen av Treserva.

4.9.2 Övriga register och IT-system

Leverantören ansvarar för erforderlig IT-utrustning, internetuppkoppling samt eventuell teknisk support samt övriga register och system som krävs för uppdragets utförande. Ett exempel på övrigt system är E-tjänstekort.

Leverantören accepterar att följa p 4.9 System med underliggande punkter (p4.9.1 - 4.9.2)

Ja

4.10 Dokumentation och förvaring av handlingar

Dokumentation av hälso- och sjukvård ska ske enligt patientdatalagen och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2016:40) om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården.

Dokumentation av insatser enligt SoL ska göras i enlighet med Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd - "Dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS" [SOSFS 2014:5] samt Socialstyrelsens handbok "Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten".

Informationshanteringsplan för Region Gotland ska följas i tillämpliga delar. Närmare anvisningar lämnas i samband med avtalstecknande.

När insatserna avslutas ska leverantören säkerställa att dokumentationen av insatsen finns i det digitala ärendet i Treserva. Bevarandehandlingar, enligt informationshanteringsplanen, som inte redan finns i Treserva ska senast vid avslut skannas in till ärendet. En månad efter avslutad insats stängs ärendet.

Leverantören ska svara för att handlingar som rör den enskildes personliga förhållanden förvaras så att obehöriga inte får tillgång till dessa.

Leverantören accepterar att följa p 4.10

Ja

4.11 Ersättning

Ersättning utgår enligt bilaga Ersättningsrutin hemtjänst LOV.

4.12 Avgifter

Avgifter för hemtjänst från brukare uttas av och tillfaller beställaren. För avgifternas beräkning ska Leverantören på begäran lämna uppgifter. Inga avgifter eller kostnader får uttas av brukaren.

Leverantören accepterar att följa p 4.12

Ja