

Förfrågningsunderlag för upphandling av  
service- och omsorgsinsatser inom hemtjänst  
enligt Lagen om valfrihetssystem, LOV

Välståndsnämnden



## Innehåll

1. Allmän orientering .....	7
1.1 Beskrivning.....	7
1.2 Information om Söderhamns kommun .....	7
1.3 Definitioner .....	7
1.4 Beskrivning av tjänstekategorier .....	8
1.5 Utförarens åtagande.....	8
1.6 Tilläggstjänster .....	8
1.7 Skyldighet att ta uppdrag.....	9
1.8 Information till enskilda om godkända aktörer .....	9
1.9 Marknadsföring.....	9
1.10 Kundens rätt att välja utförare .....	9
1.11 Ickevalsalternativ.....	10
1.12 Kundens rätt att byta utförare .....	10
1.13 God man/förvaltare .....	10
1.14 Handläggningstid, godkännande och kontraktsskrivning.....	10
2. Administrativa krav.....	12
2.1 Frågor om upphandlingen.....	12
2.2 Ansökans form, innehåll och språk .....	12
2.3 Tillåtna sätt att lämna ansökan .....	12
2.4 Upphandlingssekretess.....	12
3. Krav på sökande.....	13
3.1 Formella krav på utförare.....	13
3.2 Krav på registrering.....	13
3.3 Ekonomisk stabilitet.....	13
3.4 Krav på tillstånd från IVO .....	15
3.5 Eventuella företagssamband .....	15
3.6 Meddelarfrihet .....	15
3.7 Lokaler.....	15

3.8	Hjälpmedel.....	15
3.9	Krav på IT-utrustning och IT-säkerhet.....	16
3.10	Krav på verksamhetsansvarig verksamhetschef och ledning m.m.....	17
3.11	Krav på erfarenhet.....	18
3.12	Arbetsmiljöansvar.....	18
3.13	Arbetsgivaransvar.....	18
3.14	Anhöriganställning.....	18
3.15	Tolk.....	19
3.16	Praktikanter.....	19
3.17	Krav på personal.....	19
3.18	Deltagande i kommunens utbildningar.....	19
3.19	Arbetskläder.....	20
3.20	Pensioner och försäkringar.....	20
3.21	Kvalitetssäkring och trygghet för kunden.....	20
3.22	Tillgänglighet och bemanning.....	20
3.23	Legitimation.....	20
3.24	Kontaktmannaskap.....	21
3.25	Samverkan.....	21
3.26	Lagar förordningar och föreskrifter.....	21
3.27	Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.....	21
3.28	Dokumentation och genomförandeplan.....	22
3.29	Miljöarbete och miljökrav.....	23
4.	Krav på åtagande av tjänsten.....	24
4.1	Inför och i samband med åtagande av uppdrag.....	24
4.2	Överlämnande av uppdrag.....	24
4.3	Mottagande av uppdrag.....	24
4.4	Tidpunkter för verkställighet.....	24
4.5	Om en kund inte är anträffbar.....	24
4.6	Förändrat behov hos kunden.....	25
4.7	Avslut och överlämnande av dokumentation.....	25

4.8 Delegerad hälso- och sjukvård .....	25
4.9 Matdistribution .....	25
4.10 Ansvarsfördelning mellan bosättningskommun och vistelsekommun.....	26
5. Uppföljning och utvärdering av verksamheten .....	27
5.1 Huvudmannaskap och tillsyn.....	27
5.2 Kundundersökningar eller särskilda studier .....	27
5.3 Kvalitetsuppföljning och tillsyn.....	27
5.4 Kvalitetsberättelse.....	28
6. Avtal.....	29
6.1 Allmänna avtalsvillkor.....	29
6.1.1 Parter .....	29
6.1.2 Avtalshandlingar .....	29
6.2 Avtalstid .....	30
6.3 Uppdraget .....	30
6.3.1 Tider för utförande av insatser .....	30
6.3.2 Skyldighet att ta emot kund.....	30
6.3.3 Geografiskt område .....	30
6.3.4 Turordningslista för ickevalsalternativ .....	30
6.3.5 Krav på IT-utrustning.....	31
6.3.6 Dokumentation.....	31
6.3.7 Beställarens avtalsuppföljning .....	31
6.3.8 Tystnadsplikt och sekretess .....	31
6.3.9 Garanti.....	32
6.4 Ersättningsvillkor .....	32
6.4.1 Ekonomisk ersättning.....	33
6.4.2 Övriga kostnader .....	33
6.4.3 Rapport av utförda insatser .....	33
6.4.4 Ersättning vid frånvaro.....	33
6.4.5 Prisjustering.....	33
6.4.6 Betalningsvillkor .....	33

6.4.7 Moms .....	34
6.5 Ändringar och tillägg i avtal.....	34
6.5.1 Ändrade förutsättningar.....	34
6.5.2 Ändringar i avtal .....	34
6.5.3 Omförhandling.....	34
6.6 Upphörande av avtal .....	34
6.6.1 På egen begäran.....	34
6.6.2 Överlåtelse av avtal.....	35
6.6.3 Avsluta avtal.....	35
6.7 Sociala krav .....	35
6.8 Tilläggstjänster .....	35
6.9 Underleverantörer .....	36
6.10 Åberopa andra företags kapacitet.....	36
6.11 Marknadsföring .....	36
6.12 Försäkringar.....	36
6.13 Extraordinär händelse.....	36
6.14 Rättelse .....	37
6.15 Hävning.....	37
6.16 Skadestånd .....	38
6.17 Sanktion.....	38
6.18 Tvist .....	38

## **Bilagor**

Bilaga 1 - Tillfälliga riktlinjer för anställningsbarhet

# 1. Allmän orientering

## 1.1 Beskrivning

Söderhamns kommuns välfärdsnämnd inbjuder intresserade utförare att ansöka om godkännande i kommunens valfrihetssystem för hemtjänst enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

Alla privata utförare som önskar delta i valfrihetssystemet har rätt att ansöka om godkännande.

Samtliga sökande som uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget och som inte uteslutits med stöd av bestämmelserna i 7 kap 1 § LOV kommer att godkännas av kommunen.

## 1.2 Information om Söderhamns kommun

Söderhamn är en skärgårdskommun i södra Hälsingland. Här bor mer än 25 000 människor i staden, skärgården och i inlandet. Söderhamn är centralorten i kommunen. Andra större orter i kommunen är Vallvik, Ljusne, Sandarne, Söderala, Marmaverken, Mohed, Bergvik, Holmsveden, Stråtjärä, Trönö och Kungsgården. Mer information: [www.soderhamn.se](http://www.soderhamn.se).

## 1.3 Definitioner

*Nedanstående benämningar kommer att tillämpas i underlaget:*

<b>Beställare</b>	Söderhamns kommun, även kallad kommunen.
<b>Sökande</b>	Den som ansöker om att bli utförare i valfrihetssystemet.
<b>Utförare</b>	Företag som blivit godkänt av välfärdsnämnden att bedriva hemtjänst.
<b>Avtalsparter</b>	Uppdragsgivare och utförare
<b>Tjänst</b>	Insatser som utförare åtar sig att utföra.
<b>Kund</b>	Person som har beviljats bistånd med hjälp i hemmet enligt 4 kap 1 § SoL, boendestöd undantaget.
<b>LOV</b>	Lagen om valfrihetssystem
<b>SoL</b>	Socialtjänstlagen
<b>HSL</b>	Hälso- och sjukvårdslagen
<b>AML</b>	Arbetsmiljölagen
<b>OSL</b>	Offentlighets- och sekretesslagen
<b>KL</b>	Kommunallagen
<b>VÄL</b>	Välfärdsnämnden
<b>KSI</b>	Klassifikation av socialtjänstens insatser och aktiviteter
<b>SOSFS</b>	Socialstyrelsens författningssamling
<b>IBIC</b>	Individens behov i centrum

## 1.4 Beskrivning av tjänstekategorier

*Hemtjänst* är ett samlingsnamn för de insatser enligt SoL som beviljats den enskilde i ordinärt boende. Hemtjänst omfattar omvårdnad och insatser av servicekaraktär. LOV omfattar alla kunder som har ett biståndsbeslut om beviljad hemtjänst för omvårdnad och/eller service. De tjänster som en utförare kan utföra är:

### **A – Omvårdnad**

Personlig omvårdnad, insatser som avser att stötta individen med den hjälp den behöver, så som personlig hygien, av- och påklädning, toalettbesök, inköp eller stöd i måltidssituation. Utföraren ska utföra alla insatser som omfattas inom denna kategori och får inte välja att leverera enbart en viss del av insatserna. Se fullständig insatslista på kommunens hemsida.

### **B – Service**

Serviceinsatser innebär hjälp med städ och tvätt.

En utförare kan välja att kvalificera sig för enbart omvårdnad eller service alternativt både omvårdnad och service.

## 1.5 Utförarens åtagande

Utförarens åtagande styrs av det avtal som kommunen sluter med respektive utförare. Utförare av omvårdnadsinsatser förbinder sig att leverera insatser årets alla dagar 07:00 – 22:00 samt vid nattvak. Utföraren ska lämna rapporter om förändring hos kund till nattpatrull enligt rutin. Utförare av enbart serviceinsatser förbinder sig att leverera insatser måndag till fredag 08:00 – 17:00 eller enligt överenskommelse med kunden. Hela Söderhamns kommun gäller som geografiskt arbetsområde.

Kunden kan välja bland de utförare av hemtjänst som kommunen har godkänt och tecknat avtal med. De utförare som kommunen tecknat avtal med kommer att konkurrera med varandra och med kommunens egen hemtjänstverksamhet. Kommunen kan inte garantera någon uppdragsvolym eftersom kunden själv väljer utförare.

## 1.6 Tilläggstjänster

Utföraren får erbjuda kunderna tilläggstjänster utöver de biståndsbeslutade insatserna. Kunden ska få förköpsinformation om tilläggstjänstens kostnad och omfattning samt ångerrätt innan tilläggstjänsterna utförs. Förköpsinformationen ska vara förenlig med gällande lagstiftning. Av förköpsinformationen ska framgå att tilläggstjänsten omfattas av konsumenttjänstlagen samt att tilläggstjänsten inte ingår i utförarens uppdrag enligt Socialtjänstlagen eller lagen (2009:47) om vissa kommunala befogenheter.



Utförarna har möjlighet att erbjuda tilläggstjänster om följande förutsättningar är uppfyllda:

- Tilläggstjänster får inte vara obligatoriska för kunden.
- Tilläggstjänster faktureras av utföraren direkt till kunden.

Utföraren ska ha ansvarsförsäkring även för de tilläggstjänster som erbjuds. Utföraren ska informera kunden om vilka tilläggstjänster som erbjuds och om priset för tilläggstjänsterna. Utföraren ska, om kommunen begär det, kunna redovisa för kommunen vilka tilläggstjänster de utfört hos kommunens kunder och dessa tjänsters omfattning.

## 1.7 Skyldighet att ta uppdrag

Utföraren är skyldig att ta alla uppdrag och får därmed inte neka hjälp till en kund som vill anlita utföraren om inte kapacitetstaket är uppnått.

## 1.8 Information till enskilda om godkända aktörer

Söderhamns kommun ansvarar för att informera om vilka utförare som godkänts av kommunen. För att utförarna ska kunna jämföras med varandra ska utförarna fylla i ett av kommunen framtaget formulär. Detta ligger sedan till grund för den information som kommunen lämnar.

## 1.9 Marknadsföring

Utföraren äger rätt att marknadsföra sin verksamhet och eventuella tilläggstjänster. Informationen ska vara förenlig med gällande lagar och direktiv och utformas enligt god marknadsföringssed, vilket innebär att det t.ex. *inte är tillåtet*:

- Att göra upprepade och oönskade personliga besök i kundens hem
- Att ta upprepade och oönskade kontakter per telefon, fax, e-post eller annat medium
- Att uttryckligen informera kunden om att utförarens försörjning ”står på spel” om inte kunden vill ha sina insatser utförda av hemtjänstverksamheten
- Att erbjuda gåva eller gratis tjänst och samtidigt kräva att kunden väljer att få sina insatser utförda av hemtjänstverksamheten

## 1.10 Kundens rätt att välja utförare

Kund har rätt, men inte skyldighet, att välja utförare. Kund får välja olika utförare för service och omvårdnad. Kunden får dock inte dela upp insatserna inom en kategori på olika utförare. Kunden kan endast välja en utförare som är valbar för tillfället.

## 1.11 Ickevalsalternativ

För den kund som inte önskar välja utförare ska kommunen tillhandahålla ett ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet bestäms utifrån en rullande turordning i alfabetisk ordning med alla godkända utförare som har minst 10 kunder. Undantaget är om kund tidigare tilldelats en utförare via ickeval inom service, och beviljas omvårdnadsinsatser. Om utföraren för service även levererar omvårdnadstjänster tilldelas kunden samma utförare.

## 1.12 Kundens rätt att byta utförare

När en kund väljer att byta utförare görs detta via blankett för val/byte av utförare, blankett lämnas till biståndshandläggare. Utförare är skyldig att vara kund behjälplig vid önskemål om att byta utförare. Biståndshandläggare ska informera om byte av utförare till nuvarande utförare och nyvald utförare i det gemensamma verksamhetssystemet. Informationen ska bekräftas av båda utförarna.

Biståndshandläggaren lämnar information till hemsjukvård om brukaren har delegerade HSL-uppgifter. Utföraren ansvarar för insatser hos kund under 10 vardagar efter att önskemål om byte registrerats hos kommunen eller fram till dess att den nya utföraren övertagit ansvaret. Utföraren är skyldig att samverka med biståndshandläggare och den nya utföraren. Den nya utföraren ansvarar för insatser hos kunden senast från klockan 07:00 den 11:e vardagen efter att önskemål om byte registrerats hos kommunen.

## 1.13 God man/förvaltare

Utföraren ska snarast meddela biståndshandläggare eller överförmyndarnämnden om det finns behov av god man/förvaltare. Chef och personal hos utföraren får inte åta sig eller behålla uppdrag som innebär att vara god man/förvaltare hos kund som utföraren har uppdrag hos.

## 1.14 Handläggningstid, godkännande och kontraktsskrivning

Välfränsnämnden godkänner samtliga sökande som utförare om dessa bedöms uppfylla de krav som ställs i detta förfrågningsunderlag med tillhörande avtalsvillkor och bilagor, och som inte uteslutits med stöd av 7 kap 1 § LOV. Ansökan kan lämnas in kontinuerligt och prövas i enlighet med LOV och de krav som framgår av detta förfrågningsunderlag. *Prövningen sker i tre steg:*

1. Kontroll av om sökande har tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) att bedriva hemtjänst
2. Kontroll av om sökande uppfyller de affärsjuridiska och ekonomiska kvalificeringskraven enligt detta förfrågningsunderlag
3. Kontroll av om sökande uppfyller de krav som ställs på kvalitet, organisation och teknik enligt detta förfrågningsunderlag

Sökande som uppfyllt kraven i punkt 1 och 2 kommer att kallas till ett möte för avstämning av kraven och förståelse för uppdraget. Ersättning för förlorad arbetsinkomst, resa eller andra kostnader i samband med detta utgår inte. Avtal tecknas först när godkänd sökande genomgått obligatorisk introduktionsutbildning och efter genomförd facklig förvaltningssamverkan.

För avtalsstart den 1 maj ska elektronisk ansökan ha inkommit till kommunen senast 1 februari. För avtalsstart 1 december ska elektronisk ansökan ha inkommit till kommunen senast 1 september.

För sent inkommen ansökan för avtalsstart exempelvis 1 maj hänskjuts till nästkommande avtalsstart 1 december.

## 2. Administrativa krav

### 2.1 Frågor om upphandlingen

Eventuella frågor och begäran om förtydliganden av förfrågningsunderlaget ska ställas på svenska. Detta sker elektroniskt via upphandlingsverktyget Kommers.

### 2.2 Ansökans form, innehåll och språk

*Sökande ska ange om:*

- Ansökan avser hemtjänst - enbart omvårdnad, **kategori A**
- Ansökan avser hemtjänst - enbart service (tvätt och/eller städ), **kategori B**
- Ansökan avser hemtjänst - omvårdnad och service (tvätt och/eller städ), **kategori A och B**

Ansökan ska vara skriven på svenska samt undertecknad av behörig firmatecknare eller behörig företrädare utsedd av den sökande. Behörigheten ska kunna styrkas genom fullmakt, protokollsutdrag eller dylikt.

Svenska ska tillämpas i tal och skrift i alla frågor som rör denna upphandling.

Genom att lämna ansökan godkänner utföraren välfärdsnämndens kvalitetskrav och övriga krav för denna upphandling.

### 2.3 Tillåtna sätt att lämna ansökan

Elektronisk ansökan ska lämnas av behörig person med dennes kontaktuppgifter via upphandlingsverktyget Kommers.

### 2.4 Upphandlingssekretess

Inkommen ansökan kommer att behandlas som en offentlig handling. Om utföraren anser att någon uppgift i ansökan omfattas av sekretess eller utgör företagshemligheter ska utföraren redovisa det i bilaga till anbudsformuläret. Vänligen ange var i anbudet, vilket lagrum, på vilken grund och vilken skada som utföraren skulle åsamkas om uppgifterna röjs. Beställaren genomför en sekretessprövning varje gång en allmän handling begärs utlämnad. Detta innebär att utförarens begäran om sekretess inte är en garanti för att uppgiften slutligen omfattas av sekretess.

## 3. Krav på sökande

### 3.1 Formella krav på utförare

För att en sökande ska bli godkänd i kommunens valfrihetssystem och bibehålla godkännandet under kontraktstiden ska nedanstående grundkrav och villkor uppfyllas.

*Sökanden ska:*

- Lämna fullständig ansökan
- Uppfylla förfrågningsunderlagets samtliga ska-krav
- Lämna kopia på tillstånd för utföraren att få bedriva hemtjänst, utfärdat av Inspektionen för vård och omsorg (IVO)
- Driva verksamheten inom någon av följande företagsformer: enskild firma, aktiebolag, handelsbolag, ekonomisk förening, kommanditbolag, stiftelse eller ideell förening
- Lämna kopia på registreringsbevis från Bolagsverket
- Lämna kontrolluppgifter från Skatteverket, Blankett SKV 4820. Kontrolluppgifter ska inte vara äldre än två månader räknat från sista datum för inlämnande av ansökan
- Lämna kopia av F-skattsedel/FA-sedel
- Lämna kopia av giltig ansvars- och allriskförsäkring som är relevant för uppdraget
- Inte vara föremål för några omständigheter som framgår av Lag (2008:962) om valfrihetssystem 7 kap 1 § och 2 §

### 3.2 Krav på registrering

Innan godkännande kan göras ska sökanden vara registrerad hos Bolagsverket och Skatteverket. Sökanden ska vara godkänd för F-skatt. Registreringsbevis samt registerutdrag ska skickas till kommunen i samband med ansökan. Efter godkännande ska registerutdrag från Skatteverket skickas in senast i februari varje år.

### 3.3 Ekonomisk stabilitet

Den sökande ska ha ekonomisk stabilitet och ekonomiska förutsättningar att fullgöra kontraktet med kommunen. Kommunen kommer regelbundet att bedöma utförarens förmåga att fullfölja ett kontrakt av denna storleksordning under kontraktperioden genom att ta in kreditupplysning. Om sökanden bedöms ha låg kreditvärdighet kan denne komma att uteslutas om inte sökanden lämnar en godtagbar förklaring.

Utförare som inte är skyldig att upprätta årsredovisning eller årsbokslut ska visa att denne har en stabil ekonomisk bas genom att tillhandahålla resultaträkning och balansräkning eller på begäran lämna referens till bank eller annan finansiär.

Utförare som har ett nystartat företag eller företag under bildande ska visa att företaget har en stabil ekonomisk bas genom att redovisa till exempel aktiekapital, eller på begäran tillhandahålla en finansiell säkerhet (till exempel genom att lämna en bankgaranti eller koncerngaranti) samt på begäran kunna redovisa referens till bank eller annan finansiär. För företag under bildande gäller att företaget ska vara bildat vid kontraktstecknandet. Företaget ska vid samma tillfälle inneha F-skattsedel och uppvisa registreringsbevis utfärdat av Bolagsverket.

Avser utförare att utnyttja underleverantörer för att genomföra delar av uppdraget ska utföraren kontrollera att underleverantören uppfyller samtliga krav samt även informera den upphandlande myndigheten om vilka underleverantörer som används så att även underleverantörer kan kontrolleras på motsvarande sätt. En utförare får åberopa tillgång till andra företags kapacitet (se 5 kap 2 § LOV). Ovanstående förfarande är endast tillämpligt i Sverige.

Utländsk utförare ska insända dokumentation som intygar att i helandet har fullgjorts föreskrivna registreringar och betalningar av skatter och avgifter. Dessa intyg eller motsvarande ska inte vara äldre än tre månader räknat från ansökningsdagen.

Nedan anges de krav som ställs på sökandes ekonomiska och finansiella ställning. Vidare anges de bevis med mera som sökande ska bifoga och redovisa i sin ansökan för att styrka att de angivna kraven uppfylls.

För att en sökande ska vara kvalificerad måste de krav som redovisas nedan vara uppfyllda och de bevis med mera som efterfrågas vara bifogade. Kvalificering innebär i detta skede en kontroll av ekonomisk stabilitet och finansiell styrka. Sökande har ekonomisk stabilitet och finansiell styrka för att genomföra uppdraget. Det innebär att sökanden ska ha minst kreditvärdighet A enligt "AAA Soliditet AB:s kreditvärdesmodell 1".

*Som bevis för att sökande uppfyller ovanstående krav ska följande handlingar bifogas ansökan:*

- Upplysning från Soliditets AB eller motsvarande
- I de fall utföraren vet med sig att den hos AAA Soliditet AB inte uppfyller kommunens krav kan som ett alternativ uppvisande av bankgaranti, fullgörandegaranti, koncerngaranti eller motsvarande, som kan godkännas av beställaren, också gälla för kvalificering gällande ekonomisk stabilitet och finansiell styrka
- I de fall garanti är aktuellt ska det av ansökan klart framgå garantins omfattning, giltighetstid och villkor
- Ekonomiska föreningar, andra typer av organisationer, enmansföretag, företag som är nystartade eller föremål för omkonstruktion samt utländska företag ska lämna annan ekonomisk dokumentation som visar att den sökande har förutsättningar att fullfölja sina åtaganden enligt ansökan, enligt LOU 2007:1091 kap 11:7 om bevis vid offentlig upphandling.

Beställaren förbehåller sig rätten att ta egna referenser som komplement till de av den sökande lämnade referenserna.

### **3.4 Krav på tillstånd från IVO**

Sökanden ska lämna kopia på tillstånd för utföraren att få bedriva hemtjänst, utfärdat av inspektionen för vård och omsorg (IVO).

### **3.5 Eventuella företagssamband**

Tillsammans med ansökan ska bifogas handlingar som visar eventuella företagssamband mellan företaget eller dess ägare eller verksamhetsansvarig och andra företag. Uppgift ska lämnas om sökanden ägt, äger, har varit verksam eller är verksam i andra företag. Dessa uppgifter ska lämnas för ägare och verksamhetsansvarig gällande de fem senaste åren. Brister hos ett sådant företag kan föranleda att ansökan avslås. Sådant aktieföretag eller handelsbolag som inte är att anse som fåmansföretag eller fåmanshandelsbolag behöver inte visa eventuella företagssamband.

### **3.6 Meddelarfrihet**

Sökanden ska förbinda sig att på motsvarande sätt som gäller för offentligt anställda enligt 3 kap 4 § Tryckfrihetsförordningen och 2 kap 4 § Yttrandefrihetsgrundlagen, med undantag av vad som nedan anges, inte efterforska personal som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande i tryckt skrift eller radioprogram eller sådana upptagningar. Förbudet gäller inte sådana meddelanden som omfattas av tystnadsplikt för utföraren eller anställda och inte heller i vidare mån än vad som omfattas av meddelarfrihet för offentligt anställda enligt 44 kap 3 § Offentlighets- och sekretesslagen. Förbudet mot efterforskning gäller inte heller sådana meddelanden som är uppenbart ogrundade och därmed riskerar att oförskyllt skada företaget eller dess goodwill.

### **3.7 Lokaler**

Utföraren ombesörjer och ansvarar för sina lokaler inklusive utrustning, inventarier och abonnemang för verksamheten och att dessa är försäkrade.

### **3.8 Hjälpmedel**

Beställaren ansvarar för förskrivna hjälpmedel för personer som har hemsjukvård, för övriga har primärvården hjälpmedelsansvar. Arbetstekniska hjälpmedel tillhandahålls och bekostas av utföraren. Med arbetstekniska hjälpmedel avses sådana hjälpmedel som behövs för att tillgodose en god arbetsmiljö.

### 3.9 Krav på IT-utrustning och IT-säkerhet

Utföraren ansvarar för att kommunens rutiner för datasäkerhet följs. Utföraren ska använda samma system som kommunen för dokumentation, genomförandeplaner, kommunikation, insatsregistrering och avvikelshantering. Systemen kommer att tillhandahållas utföraren av kommunen. Beställaren tillhandahåller support såväl som utbildning till överenskomna resurspersoner hos utföraren vid start av verksamheten. Utföraren står för kostnader för datorer, mobiltelefoner och annan teknisk utrustning. Söderhamns kommun använder idag systemet Procapita för dokumentation, Lifecare meddelande för kommunikation, Lifecare planering för planering, Lifecare mobil hemtjänst för insatsregistrering och Lifecare avvikelshantering för rapportering och hantering av avvikelser.

Den insatsregistrering som ska göras och som ska ligga till grund för utbetalning av ersättning sker via Lifecare mobil hemtjänst. Utförarens personal ska kunna registrera när insatserna påbörjas, avslutas och vilka insatser som utförts vid besöket. Ett krav är mobiltelefoner med operativsystemet Android (t.ex. Samsung x-cover). Utföraren står för kostnader för datorer och mobiltelefoner.

#### ***Digitala nycklar***

Söderhamns kommun använder digitala lås/nycklar inom hemtjänsten. Monteringen av dessa sker av kommunens egen personal och ibland med hjälp av låssmed. Utföraren installerar en applikation på mobiltelefon och får nedkrypterade nycklar som fungerar via Bluetooth efter inloggning. Det behövs ingen täckning på mobiltelefonen för att öppna dörren. Systemet registrerar vem av personalen som låste/låste upp hos kunden och registrerar även tiden för besöket.

#### ***Larm***

Kommunen använder enbart digitala larm. Programvaran (TES-app) kan installeras i vanliga mobiltelefoner vilket innebär att alla kan ta emot ett larm och kunna se i displayen vilken som larmat. Hur många inom varje hemtjänstgrupp som ska ha tillgång till larmfunktionen i sin arbetstelefon kan regleras av verksamhetsansvarig och larmansvariga inom kommunen som sätter behörighet. Utföraren står för kostnaden gällande mobiltelefoner.

#### ***Loggningskontroller***

En logg är den registrering och lagring av alla aktiviteter som sker i verksamhetssystemet. Kravet på loggningskontroller följer av patientdatalagen (2008:355), Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården (HSLF-FS 2016:40, 11 kap 5 § andra stycket Socialtjänstlagen, Personuppgiftslagen (1998:204) samt Lagen (2001:454) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten.

Loggningskontroll görs återkommande gällande åtkomsten till enskilda patienters och brukares uppgifter av kommunens ansvariga. Kontrollerna görs för att förebygga och upptäcka dataintrång och obehörig åtkomst till uppgifter om enskilda.

Regelbunden kontroll görs av vem som tagit del av uppgifter i journaler och personakter, när detta skett och att den som har läst i verksamhetssystemet har haft rätt behörighet för att göra det.



### 3.10 Krav på verksamhetsansvarig verksamhetschef och ledning m.m.

Utföraren ska ha en verksamhetsansvarig verksamhetschef som svarar för den operativa ledningen av verksamheten. Med operativt ledningsansvar avses bl.a. att den verksamhetsansvarige ska ansvara för arbetsledning av personal som utför hemtjänstinsatser, ansvara för planering av utförandet och schemaläggning av turer samt i övrigt ansvara för den löpande verksamheten när det gäller t.ex. dokumentation och redovisning av utförda beställda insatser.

#### ***Omvårdnad***

*Verksamhetsansvarig verksamhetschef ska ha:*

- Högskoleutbildning inom social omsorg, socionom, sjuksköterskeprogram eller annan utbildning som bedöms likvärdig
- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd

*Till ansökan ska till styrkande av verksamhetsansvarig verksamhetschefs kompetens bifogas följande dokument:*

- Examensbevis eller intyg på relevant utbildning
- Meritförteckning som visar relevant utbildning och yrkeserfarenhet
- Namn och telefonnummer till minst två personer som kan bekräfta uppgifterna om yrkeserfarenhet och bistå med referenser

Förutom namngiven verksamhetsansvarig chef ska det finnas en namngiven ersättare med samma kompetens som ovan. Byte av verksamhetsansvarig chef ska skriftligen anmälas till kommunen. Vid byte av verksamhetsansvarig chef under avtalsperioden ska kommunen genast underrättas och motsvarande uppgifter som angivits ovan lämnas till kommunen.

#### ***Service***

Inget krav på högskoleutbildning. Utförarens ledning ska ha lämplig utbildning och goda fackkunskaper i branschen de verkar inom.

### 3.11 Krav på erfarenhet

#### *Omvårdnad*

- Verksamhetsansvarig chef, ska ha minst två (2) års dokumenterad erfarenhet av att bedriva omsorg inom verksamhetsområdet som ansökan avser eller inom verksamhetsområde som beställaren anser likvärdigt. Utföraren ska beskriva sin erfarenhet av att tillhandahålla i upphandlingen efterfrågad tjänst inom hemtjänst.
- Utföraren ska lämna minst två (2) referenser som kan intyga utförarens förmåga att utföra i upphandlingen efterfrågad tjänst, dvs. hemtjänst.

Personer som bekräftar uppgifter och lämnar referenser får inte tillhöra det företag eller den organisation som lämnar in ansökan. Kommunen kan komma att väga in egna erfarenheter av verksamhetsansvarig chef när det gäller referenser.

#### *Service*

Utförarens ledning bör ha erfarenhet i branschen de verkar inom.

### 3.12 Arbetsmiljöansvar

Utföraren ansvarar för att följa Arbetsmiljölagen.

### 3.13 Arbetsgivaransvar

*Utföraren ska som arbetsgivare ansvara för:*

- Att gällande lagar, författningar och avtal iakttas
- Att anställa, avlöna och säga upp personal
- Att skatter och sociala avgifter betalas
- Att arbeta förebyggande för att förhindra ohälsa hos personal
- Att förebygga skador som kan drabba personal, kunder, anhöriga samt utomstående
- Att omedelbart vidta erforderliga rättsliga åtgärder mot personal som misstänks för att ha begått brott riktade mot en kund samt att i varje enskilt fall avge rapport till beställaren
- Att säkerställa att det finns tillgång till arbetsledning när personal är i tjänst

### 3.14 Anhöriganställning

Personal eller vikarier får inte vara anhörig eller närstående till kund. Med närstående menas personer som står den enskilde nära, som den närmaste familjen, men också andra släktingar. Beställaren har rätt att häva avtalet med utförare som inte följer denna princip.

### 3.15 Tolk

Om kund inte talar eller förstår svenska har kund rätt till tolkhjälp. Rätt att få hjälp av tolk har också den som behöver tolkhjälp på grund av en hörsel- eller talskada. Utföraren ska, när behov föreligger, rekvirera och bekosta tolk.

### 3.16 Praktikanter

Utföraren ska ha möjlighet ta emot elever från omvårdnadsutbildning och ev. andra praktikanter när beställaren finner det lämpligt.

### 3.17 Krav på personal

Utföraren svarar för att personalen kontinuerligt ges erforderlig handledning, fortbildning och kompetensutveckling. Utföraren ska ha ett framtaget introduktionsprogram som tillämpas vid nyanställning och för vikarier. Utföraren ska ha en fastställd kompetensutvecklingsplan för hur personalens kompetens ska säkras och utvecklas.

Utföraren och dennes personal ska ha så goda kunskaper i svenska när det gäller att tala, läsa och skriva att de kan ta emot instruktioner, samtala med kunderna och dokumentera.

#### ***Omvårdnad***

Vid nyanställning av personal som ska utföra hjälp i ordinärt boende hos kund ska kravet på utbildning vara överensstämmande med de riktlinjer som antagits av Vård- och omsorgscollege Gävleborg, se bilaga 1. Verksamheten ska ha tillräckligt med utbildad omvårdnadspersonal för att kunna ge en god omvårdnad och för att på ett patientsäkert sätt ta emot delegerade hemsjukvårdsinsatser.

Undantag från detta krav medges vid anställning av vårdbiträden och timvikarier.

#### ***Service***

Utförarens personal ska för arbetsuppgifterna ha lämplig erfarenhet inom området. Samtliga ska delges nödvändig introduktion angående utförande av serviceinsatser.

### 3.18 Deltagande i kommunens utbildningar

Beställaren kan komma att erbjuda utföraren att delta i vissa av de utbildningar som ordnas för omvårdnadspersonal i den kommunala hemtjänsten. Utföraren ska ge sin personal möjlighet att delta i utbildningarna om de inte får motsvarande kunskaper från annat håll.

Beställaren äger rätt att kalla utföraren och/eller utförarens personal till obligatoriska utbildningar som ordnas för enhetschefer och/eller omvårdnadspersonal. Eventuella merkostnader i samband med utbildningar ska täckas av utföraren.

### **3.19 Arbetskläder**

Utföraren ska följa författningen om basala hygienrutiner i vård och omsorg (SOSFS 2015:10) i ordinärt boende samt de hygienrutiner och vårdprogram som gäller för kommunal vård i Region Gävleborg. Arbetsdräkt ska bytas dagligen samt oftare vid behov.

Utföraren ansvarar för att tillse att personalen har god kännedom om rutinerna samt för att skapa goda förutsättningar för att de följs.

### **3.20 Pensioner och försäkringar**

Utföraren ska tillämpa anställningsvillkor för de anställda motsvarande de villkor som gäller inom branschen, avseende pensioner och sjuk- och arbetsskadeförsäkringar.

### **3.21 Kvalitetssäkring och trygghet för kunden**

Utföraren ska leva upp till kvalitetskrav som framgår av 3 kap 3 § Socialtjänstlagen samt välfärdsnämndens syfte och verksamhetsidé, se kommunens hemsida. Det innebär att hemtjänstinsatserna ska vara av god kvalitet samt att det för utförandet ska finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Utföraren ska systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten.

Kund bör så långt som möjligt ges kontinuitet när det gäller personal och god tillgänglighet vid kontakt med ansvarig chef/kontaktman.

Utföraren ska tillämpa Individens behov i centrum (IBIC) för systematisk och behovsinriktad dokumentation samt uppföljning av kundens behov.

### **3.22 Tillgänglighet och bemanning**

Utföraren ska ha den bemanning och den tillgänglighet som verksamheten kräver. Ledningsfunktion ska finnas tillgänglig på plats under kontorstid (08:00 – 17:00). Jour/beredskap/telefonkontakt med arbetsledare ska finnas tillgänglig 07:00 – 22:00 alla dagar.

Rutin för beredskap för kort- och långtidsfrånvaro avseende omvårdnadspersonal ska bifogas ansökan.

### **3.23 Legitimation**

Utföraren ansvarar för att all personal ska kunna identifiera sig med personlig legitimation.

### 3.24 Kontaktmannaskap

Utföraren ska tillse att varje kund har en utsedd kontaktman i arbetsgruppen som bland annat har ett extra ansvar för att hålla kontakt med kund, uppdatera genomförandeplan och vid behov vara en länk mellan utförare och handläggare. Se vidare "rutin för kontaktmannaskap" i sektor välfärds kvalitetshandbok.

### 3.25 Samverkan

Utföraren ska samverka med kommunen, hälso- och sjukvården, närstående, andra utförare, samt andra som är av betydelse för den enskildes vård och omsorg och livsföring i övrigt. Samverkan krävs även med eventuella gode män och förvaltare.

### 3.26 Lagar förordningar och föreskrifter

Utföraren ska vara förtrogen med och följa alla gällande lagar, förordningar och föreskrifter som är tillämpliga för den tjänst som ska levereras.

### 3.27 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Utföraren ska arbeta systematiskt med kvalitet i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2011:9. Detta innebär bland annat att ha rutiner för kundsynpunkter, rapporter om missförhållanden, egenkontroll och riskanalys. Ledningssystemet ska bifogas ansökan och kunna redovisas om beställaren efterfrågar det.

#### ***Synpunkter och klagomål***

Synpunkter eller klagomål från den enskilde, dennes närstående, personal, vårdgivare, myndigheter eller andra samverkande parter är en viktig informationskälla för att åtgärda brister och för att identifiera områden som behöver förbättras och utvecklas.

Utföraren ska beskriva hur verksamheten arbetar med synpunkter och klagomål. Av redovisningen ska framgå hur många synpunkter och klagomål som inkommit under året samt vilka åtgärder som vidtagits samt hur dessa åtgärder följts upp. Redovisningen från föregående år ska vara beställaren tillhanda senast 31 januari.

#### ***Rapporteringskyldighet (avvikelser, missförhållanden och vårdskador)***

Var och en som fullgör uppgifter enligt Socialtjänstlagen ska enligt 14 kap 3 § SoL medverka till att verksamheten är av god kvalitet samt rapportera missförhållanden.

Utföraren ska beskriva hur många avvikelser respektive rapporter om missförhållanden och vårdskador som har hanterats på verksamheten, hur avvikelserna utretts, sammanställts, analyserats och återkopplats i verksamheten. Redovisningen ska innehålla en samlad analys av eventuella mönster och trender inom verksamheten. Redovisningen från föregående år ska vara beställaren tillhanda senast 31 januari.

Utföraren är skyldig att omedelbart meddela beställaren om inkomna/upprättade lex Sarah-rapporter genom att skicka en kopia till LOV-samordnare. Efter avslutad utredning ska information om bedömning och vidtagna åtgärder skickas till LOV-samordnare, dock senast två månader efter att rapporten inkommit.

Då rapporten bedöms gälla ett allvarligt missförhållande ansvarar utföraren för anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

### **3.28 Dokumentation och genomförandeplan**

Utföraren ansvarar för att dokumentation vid utförandet av hemtjänstinsatserna sker i enlighet med Socialtjänstlagens bestämmelser om dokumentation samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5). Dokumentation som rör enskilda ska förvaras på ett betryggande sätt. Gällande utlämnande av handling i utförardokumentationen hänvisas till 7 kap 4 § Socialtjänstlagen.

Bristande efterföljande av vad som gäller för utförardokumentationen, t.ex. genom mer omfattande eller upprepade brister i vad som gäller för journalföring eller upprättande av genomförandeplaner, utgör sådan brist som anses drabba kund och som kan föranleda omgående uppsägning av avtalet. Omgående uppsägning av avtalet kan även ske om den förda dokumentationen inte är tillräcklig för att det ska gå att följa upp de beviljade insatserna.

#### ***Genomförandeplan***

För att stärka kundens möjligheter att påverka utformningen av insatsen, ska alltid så kallad individuell genomförandeplan upprättas av utföraren tillsammans med kunden inom senast tre (3) veckor från det att beslutet om bistånd börjat gälla. I genomförandeplanen bestäms när och hur hjälpen ges till kunden. Genomförandeplanen ska signeras av kunden samt kontaktman och därefter lämnas till biståndshandläggaren.

Utföraren ska informera kunden om att det är möjligt att ändra tidigare bestämd genomförandeplan. Den möjligheten begränsas inte av vilka insatser som äldreomsorgen traditionellt tillhandahållit eller av hur hemtjänstens utförare har organiserat sitt arbete. Har kunden behov av fler insatser än de som har beviljats, ska utföraren hjälpa kunden att meddela biståndshandläggare så att en ny ansökan och biståndsprövning kan ske.

Observera att genomförandeplan även ska upprättas även om enskild inte önskar det eller ej kan medverka vid planens upprättande. Anhöriga eller andra närstående ska ges möjlighet att delta vid upprättandet av genomförandeplan om den enskilde medger det och om sekretessen inte hindrar det.

Gällande genomförandeplanerna ska utföraren tillämpa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2014:5. Mer omfattande eller upprepade brister i vad som gäller för genomförandeplaner enligt SOSFS 2014:5 utgör sådan brist som anses drabba kund och som kan föranleda omgående uppsägning av avtalet. Vid driftstopp i verksamhetssystem ansvarar utföraren för att utföra manuell dokumentation, som förs in i verksamhetssystemet snarast då det åter är i drift.

### 3.29 Miljöarbete och miljökrav

*Utföraren ska aktivt verka för att minimera negativ miljöpåverkan genom att:*

- Inte i första hand använda kemiska produkter
- Följa gällande lagar och bestämmelser beträffande hantering av kemiska produkter
- Följa dosering av kemisk produkt
- Använda miljömärkta kemiska produkter
- Avstå från att använda kemiska produkter innehållande primär mikroplast, d.v.s. där mikroplast är tillsatt produkten för att åstadkomma polering, utfyllnad etc.
- Inte generera avfall från varken kemiska produkter eller städutrustning och återanvända i så stor utsträckning som möjligt.
- Återvinna avfall som eventuellt uppstår och i sista hand sortera som brännbart eller farligt avfall
- Följa Arbetsmiljölagen

## 4. Krav på åtagande av tjänsten

### 4.1 Inför och i samband med åtagande av uppdrag

Utöver enlighet med lagstiftningen krävs också att utförarens verksamhetsidé, kvalitetsmål och inriktning för verksamheten samt riktlinjer, processer och rutiner är förenliga med välfärdsnämndens styrdokument.

Samtliga riktlinjer, processer och rutiner som gäller enligt beställarens ledningssystem vid utförande av hemtjänstinsatser och delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter ska tillämpas.

### 4.2 Överlämnande av uppdrag

Beställaren överlämnar uppdrag till utföraren genom att lämna uppgifter om kund och beviljade insatser via verksamhetssystemet. Uppdrag avseende delegerade insatser inom hälso- och sjukvård skickas av legitimerad personal till utföraren via verksamhetssystemet.

### 4.3 Mottagande av uppdrag

Utföraren ska under kontorstid (08:00 – 17:00) under årets alla dagar bevaka och ta emot uppdrag i verksamhetssystemet. Utföraren ska omgående meddela ansvarig biståndshandläggare via verksamhetssystemet när verkställighet påbörjas samt när behov av bistånd förändras varaktigt.

### 4.4 Tidpunkter för verkställighet

#### *Omvårdnad*

Uppdrag avseende omvårdnad och delegerad hemsjukvård ska verkställas inom 24 timmar efter att uppdraget registrerats i verksamhetssystemet om inte uppdraget är akut då verkställighet ska ske omgående.

#### *Service*

Servicejänster ska verkställas inom skälig tid dock senast tre veckor från det att beställningen är mottagen om inte annat överenskommit med biståndshandläggaren eller kund.

### 4.5 Om en kund inte är anträffbar

I genomförandeplanen ska framgå hur utföraren ska agera när en kund inte är anträffbar på överenskommen tid. Utföraren ska ha en rutin som beskriver hur personalen ska agera om kund inte är anträffbar.



## 4.6 Förändrat behov hos kunden

Utföraren ska ansvara för att akuta behov hos kund omedelbart tillgodoses. Vid dödsfall ska utföraren meddela biståndshandläggare omedelbart. Utföraren ska omgående meddela biståndshandläggare om kund inte längre har behov av eller önskar beviljad insats. Utföraren ska vara kund behjälplig att ta kontakt med biståndshandläggare om utökat behov av stöd uppstår.

## 4.7 Avslut och överlämnande av dokumentation

Vid byte till ny utförare ska utföraren omgående och senast inom 14 dagar överlämna dokumentationen avseende aktuell kund till den nya utföraren. Om kund avlider eller om samtliga insatser avslutas av annan anledning ska dokumentationen omgående lämnas till kommunens biståndshandläggare.

Utföraren ska vid överlämnande av dokumentation till kommunens biståndshandläggare eller till annan utförare inhämta skriftligt medgivande av kund. Medgivandet ska dokumenteras. Om medgivande av någon anledning inte kan inhämtas ska dokumentationen lämnas till kommunen senast två år efter sista notering, jfr 7 kap 3 § SoL.

## 4.8 Delegerad hälso- och sjukvård

Om kund valt en annan utförare än kommunen kan det innebära att utförarens personal får utföra hälso- och sjukvårdsinsatser på delegation eller ordination från kommunens sjuksköterska, arbetsterapeut eller fysioterapeut. En utförare som blivit godkänd för att utföra insatser avseende personlig omvårdnad ska tillhandahålla personal som efter delegering från legitimerad personal kan utföra hälso- och sjukvårdsinsatser. Utföraren ansvarar för att personalen har erforderlig kompetens för att kunna ta emot delegation, ordination och instruktion från legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal. Utförarens personal är skyldig att delta i utbildningar och tester för att kunna ta emot delegering. Utföraren ansvarar själv för eventuella merkostnader i samband med utbildning. Se vidare i sektor välfärds kvalitetshandbok på kommunens hemsida.

Vid avvikelser som berör delegerad HSL-uppgift ska kommunens medicinskt ansvariga sköterska (MAS) få ta del av en kopia på avvikelserna.

## 4.9 Matdistribution

Kunder med beslut om matdistribution får leverans av kyld mat till hemmet. Utföraren ska vara kund behjälplig i kontakt med matdistributören. I de fall kunden inte själv kan ta emot maten levereras den till hemtjänstlokal för att levereras av hemtjänstpersonal enligt uppdrag från biståndshandläggare. Utföraren ska ansvara för anskaffning av vitvaror och dess underhåll och service. Utförare ska lämna in en kopia på tillstånd för livsmedelsanläggning. Utföraren ska delge beställaren tillsynsrapporter och eventuella förelägganden från tillsynsmyndighet.

## **4.10 Ansvarsfördelning mellan bosättningskommun och vistelsekommun**

Om en kund är bosatt i annan kommun än vistelsekommunen är det bosättningskommunen som ansvarar för stöd och hjälp. Vistelsekommunen är skyldig att på begäran verkställa bosättningskommunens beslut. Samma förhållande gäller privat utförare i vistelsekommunen.

Utföraren är skyldig att på begäran verkställa bosättningskommunens beslut i de fall kunden väljer utföraren. Ersättning ska betalas enligt den ersättningsnivå som bosättningskommunen tillämpar för motsvarande insatser. För Gävleborgs län gäller ersättningsnivå enligt bestämmelser i ”Överenskommelse för kommunerna i Gävleborgs län om ekonomisk ersättningsnivå mellan bosättningskommun och vistelsekommun gällande hemtjänstinsatser”. Överenskommelsen finns i sektor välfärds kvalitetshandbok på kommunens hemsida.

## 5. Uppföljning och utvärdering av verksamheten

### 5.1 Huvudmannaskap och tillsyn

Söderhamns kommun, genom välfärdsnämnden, är huvudman och har det övergripande ansvaret för den hemtjänst som kommunen erbjuder. Detta gäller oavsett om hemtjänst utförs av välfärdsnämnden eller enskild utförare enligt LOV. Kommunen har enligt kommunallagen skyldighet att kontrollera och följa upp verksamhet som genom avtal utförs av privata utförare. Beställaren avser att kontrollera att lagar, förordningar och föreskrifter följs, att krav som framgår av förfrågningsunderlag, avtal och uppdrag uppfylls, att politiska mål uppfylls, att den enskilde får vård- och omsorgsinsatser av god kvalitet samt säkerställa kvaliteten i verksamheten.

Beställaren har skyldighet att se till att allmänheten får insyn i all verksamhet. Beställaren äger därför rätt att, från utföraren, på begäran få sådan information som kan göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten utförs, i enlighet med Kommunallagen.

### 5.2 Kundundersökningar eller särskilda studier

Utföraren ska vara beställaren behjälplig för att genomföra kundundersökningar om hur kunderna uppfattar kvaliteten i tjänsterna. Dessutom ska utföraren svara på enkäter, registrera i kvalitetsregister och tillhandahålla andra uppgifter som begärs av beställaren eller av tillsynsmyndighet/revisorer.

### 5.3 Kvalitetsuppföljning och tillsyn

Avtalsuppföljning kommer att ske årligen utifrån de krav som ställs på utföraren i förfrågningsunderlaget och avtalade villkor. Utöver detta kan tillsyn göras när beställaren finner det nödvändigt. Beställaren förbehåller sig rätten att genom observationer vid platsbesök, intervjuer, enkäter och motsvarande inhämta information om verksamheten. Vid platsbesök förutsätts att ansvarig för verksamheten deltar. Utföraren ges möjlighet att kommentera och lämna synpunkter på uppföljningen och ska vid eventuella brister redovisa lämpliga åtgärder inom avtalad tid.

Beställaren har rätt att godkänna eller underkänna av utföraren föreslagna åtgärder. Beställaren har rätt att ställa egna krav på åtgärder vid konstaterade kvalitetsbrister. Utföraren har skyldighet att genomföra överenskomna förbättringsåtgärder inom avtalad tid. Skulle kvaliteten inte motsvara det som angivits i förfrågningsunderlag och avtalsvillkor har beställaren vid återkommande brister rätt att häva avtalet.

## 5.4 Kvalitetsberättelse

Utföraren ska senast 31 januari varje år lämna in en kvalitetsberättelse till beställaren. Kvalitetsberättelsen ska innehålla en verksamhetsplan som beskriver utförarens aktuella mål för verksamheten under det kommande året samt en redovisning av måluppfyllelse för föregående år. Målen ska syfta till att uppfylla kraven som framgår i förfrågningsunderlaget vad gäller verksamhetens kvalitet.

Kvalitetsberättelsen ska innehålla en beskrivning av hur uppgifterna som ingår i arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten har varit fördelade, en redogörelse för hur risker har hanterats samt vilka åtgärder som vidtagits och hur dessa följts upp, hur kvaliteten genom egenkontroll har följts upp och utvärderats, hur rapporter, klagomål och synpunkter har hanterats samt vilka åtgärder som vidtagits och hur dessa följts upp.

Kvalitetsberättelsen ska även redovisa personalbemanning under det gånga året samt medarbetarnas kompetensnivå och övergripande kompetensutvecklingsplaner. Kvalitetsberättelsens olika delar ska sammanfattas i sammanvägd analys av hur utföraren utfört sitt uppdrag utifrån krav som framgår av förfrågningsunderlaget.

## 6. Avtal

### 6.1 Allmänna avtalsvillkor

#### 6.1.1 Parter

Utförare:\_\_\_\_\_

Namn:\_\_\_\_\_

Adress:\_\_\_\_\_

Kontaktperson:\_\_\_\_\_

Telefon nr:\_\_\_\_\_

E-postadress:\_\_\_\_\_

Bankgironummer:\_\_\_\_\_

Organisationsnummer:\_\_\_\_\_

Uppdragsgivare: välfärdsnämnden Söderhamns kommun

Beställare: Söderhamn, Söderhamns kommun

Organisationsnummer: 212000-2353

Kontaktpersoner: Kristoffer Löfgren & Tomas Christell

E-post: [lovsamordare@soderhamn.se](mailto:lovsamordare@soderhamn.se)

#### 6.1.2 Avtalshandlingar

Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Om det skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte parterna kommer överens om annat, sinsemellan i följande ordning:

- 1) Skriftliga ändringar och tillägg till avtal
- 2) Avtalet
- 3) Förfrågningsunderlag med bilagor och kompletteringar
- 4) Ansökan med tillhörande handlingar

## 6.2 Avtalstid

Kommunen tecknar avtal två gånger/år med utförare, 1 maj och 1 december. Avtalstiden löper tillsvidare med en ömsesidig uppsägningstid av tre månader.

## 6.3 Uppdraget

Uppdraget omfattar att utföraren ska utföra insatser enligt biståndsbeslut fattat utifrån Socialtjänstlagen. Utförarens åtagande att utföra serviceinsatser omfattar städning och/eller tvätt hos kunder som bor i ordinärt boende. Utförarens åtagande att utföra omvårdnadsinsatser för vuxna personer i ordinärt boende omfattar insatser enligt Insatslista på kommunens hemsida.

Jag/vi ansöker om att utföra:

- Hemtjänst – Service (Kategori A)
- Hemtjänst – Omvårdnad (Kategori B)

### 6.3.1 Tider för utförande av insatser

#### *Omvårdnad*

Utförare av omvårdnadsinsatser förbinder sig att leverera insatser årets alla dagar 07:00 – 22:00 samt vid nattvak, i vissa fall utifrån kunds behov/önskemål kan utförandet behöva påbörjas tidigare på morgonen.

#### *Service*

Utförare av enbart serviceinsatser förbinder sig att leverera insatser måndag till fredag 08:00 – 17:00 eller enligt överenskommelse med kunden.

### 6.3.2 Skyldighet att ta emot kund

En godkänd utförare kan inte, inom ramen för angivet kapacitetstak, tacka nej till uppdrag. Beställare ska informeras om utföraren fyller sitt angivna kapacitetstak. Utföraren ska vara beredd att utöver sitt kapacitetstak ta emot utökningar av insatser, om detta skulle behövas för att upprätthålla kontinuiteten för kunden.

### 6.3.3 Geografiskt område

Hela Söderhamns kommun gäller som arbetsområde.

### 6.3.4 Turordningslista för ickevalsalternativ

Utföraren deltar i turordningslista för ickevalsalternativ

- Ja
- Nej

### 6.3.5 Krav på IT-utrustning

Utföraren ska använda samma system som kommunen för dokumentation, genomförandeplaner och kommunikation, insatsregistrering och avvikelshantering. Systemen kommer att tillhandahållas utföraren av kommunen. Utföraren står för kostnader för datorer, mobiltelefoner och annan teknisk utrustning.

### 6.3.6 Dokumentation

Utföraren har dokumentationsskyldighet i enlighet med gällande lagar. Utföraren ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5) om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS. Utföraren ansvarar för att personalen har god förmåga och goda förutsättningar att dokumentera enligt gällande lagstiftning. Dokumentation som rör den enskilde ska utföras i beställarens verksamhetssystem.

Senast tre veckor efter insatserna har påbörjats ska genomförandeplan upprättas i verksamhetssystemet enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2014:5, genomförandeplanen ska skickas till biståndshandläggare.

### 6.3.7 Beställarens avtalsuppföljning

Alla godkända utförare kan komma följas upp utifrån fastställda krav i beställarens förfrågningsunderlag. För att säkerställa konkurrensneutralitet ska uppföljningen ske på likartat sätt oavsett vem som är utförare. Seriositetskontroll genomförs genom kreditinformation i samband med avtalsuppföljning. Vid behov kan beställare begära in årsredovisning. Även kontroll av insatsregistrering och användarloggar kan förekomma. Föreligger indikationer på allvarliga fel och brister görs en särskild kvalitetsrevision och/eller tillsyn.

Varje utförare har möjlighet att yttra sig innan genomförda avtalsuppföljningar och revisioner behandlas av beställaren. Om beställaren konstaterar brister hos utföraren kan beställaren begära att en åtgärdsplan redovisas. Se **6.14 Rättelse**, **6.15 Hävning** och **6.16 skadestånd**.

### 6.3.8 Tystnadsplikt och sekretess

Utföraren ska se till att all personal är väl förtrogn med och följer de regler om tystnadsplikt som gäller för verksamheten enligt 15 kap 1 § SoL. Det ska finnas dokumenterat hos utföraren att information om tystnadsplikten och dess innebörd har givits och mottagits av medarbetare. Dessa krav gäller även för eventuella underleverantörer.

Utföraren ska teckna ett personuppgiftsbiträdesavtal med kommunen.

### 6.3.9 Garanti

*Utföraren garanterar att:*

- Utföraren uppfyller samtliga ska-krav i förfrågningsunderlaget
- Utföraren innehar gällande försäkringar i enlighet med detta avtal

## 6.4 Ersättningsvillkor

Valfrihetssystem medför att ersättningen följer kunden till den utförare som valts. Beställarens definition av utförda insatser hos kund är *registrerade insatser i insatsregistreringsverktyget*.

Varje insats inom hemtjänsten är beräknad med en schablontid (beräknad på ett medelvärde) så att utföraren initialt ska kunna bedöma resursåtgången. Inom ramen för denna summerade tidsram som utföraren har till förfogande för samtliga kunder, åligger det utföraren att tillsammans med den enskilde kunden planera tider som är anpassade till varje kunds faktiska behov och önskemål. Utföraren har således möjlighet att variera den faktiska tiden för respektive kund beroende på hur behov och önskemål skiftar.

Tillfälliga förändringar i upp till 10 dagar ingår i schablonersättningen.

Den tillfälliga förändringen hanteras därmed enbart av utföraren och medför ingen ersättning.

Om utföraren bedömer att det utökade behovet ska bedömas som varaktigt ska den fasta omsorgskontakten anmäla det till biståndshandläggaren på dag 11 av förändringen.

Om biståndshandläggaren bedömer att förändringen är varaktigt tas beslut retroaktivt från dag 1 i förändringen.

Planering för hemgång från sjukhus/korttidsvård samt utökat vårdbehov som uppgår till över 10 timmar per dag undantas från regeln ovan och kontakt med biståndshandläggare tas direkt.

Beställaren kan överväga hävning för de utförare som inte följer villkoren för ersättningar. Betalning av ersättning justeras månadsvis för avvikelser från beställda uppdrag. Om en kund vid upprepade tillfällen är frånvarande utan anmälan ska biståndshandläggare kontaktas.

I ersättningen ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande. Ersättningen är beräknad så att den ska täcka lönekostnader för restid och annan tid som inte utförs hos kunden *enligt nedan*:

#### ***Personalkostnader***

Genomsnittslön, semester- och vikarietillägg, sjuklön och PO-tillägg för den personalkategori som avses.

#### ***Administration***

Arbetsledning, hantering av ekonomi, personal och lön, arbetskläder och arbetstekniska hjälpmedel, lokaler, fortbildning, telefoni, IT/data, och annan utrustning för tjänstens utförande.

#### ***Kringtid***

Tid för förflyttning, transporter och resor inklusive kostnader för lämpliga transporthjälpmedel och drivmedel inom kommunen. Tid för dokumentation, kontakter, planering, möten och utbildning.



### ***Städutrustning***

Utföraren ansvarar för att tillhandahålla städutrustning enligt vad som framgår i förfrågningsunderlaget.

#### **6.4.1 Ekonomisk ersättning**

Ersättningsmodellen redovisas i separat dokument på beställarens hemsida.

#### **6.4.2 Övriga kostnader**

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta arbetskläder, arbetshjälpmedel samt förbrukningsartiklar som åtgår för att fullgöra åtagandet.

#### **6.4.3 Rapport av utförda insatser**

Utföraren ska löpande registrera utförda insatser enligt beställning och senast den första (1:a) vardagen på ny månad sammanställa föregående månads utförda insatser i verksamhetssystemet.

Om utföraren avsiktligt underlåter att rapportera registrerade insatser som inte utförts kommer detta att betraktas som ett väsentligt avtalsbrott, se **6.15 Hävning**.

#### **6.4.4 Ersättning vid frånvaro**

När kunden meddelar att denne inte kommer att vara hemma när insatserna är planerade att utföras, ska utföraren dokumentera detta. Vid oplanerad längre frånvaro, exempelvis när kund blir inlagd på sjukhus eller vistas på korttidsvård ska detta dokumenteras av utföraren.

Ersättning betalas inte till utförare för schabloninsatser som inte utförts. Om kunden oplanerat inte tar emot en insats vid enstaka dag eller tillfälle ska detta dokumenteras av utföraren.

#### **6.4.5 Prisjustering**

Ersättningen fastställs årligen av beställaren och meddelas utföraren. Avtalade ersättningar är fasta fram till kommande årsskifte.

#### **6.4.6 Betalningsvillkor**

När betalningsunderlaget godkänns av utföraren sker utbetalning till utföraren genom utanordning.

### **6.4.7 Moms**

Tjänster som utförs inom hemtjänsten är normalt momsfria om utföraren tillhandahåller både omvårdnadstjänster och servicetjänster eller bara omvårdnadstjänster. Vid beräkning av timpriset för dessa utförare har hänsyn tagits till att tjänsterna är momsfria. I de fall som utföraren endast tillhandahåller servicetjänster blir tjänsten istället momspliktig, eftersom tjänsten därmed inte kan anses ha karaktär av "social omsorg" eller "annan jämförlig social omsorg". De utförare som endast utför servicetjänster ska därför lägga på moms på det fastställda timpriset.

## **6.5 Ändringar och tillägg i avtal**

### **6.5.1 Ändrade förutsättningar**

Parterna är införstådda med att villkor och förutsättningar för denna typ av verksamhet kan komma att ändras till följd av ny lagstiftning, nya bidragsformer, nya målsättningar och politiska beslut eller andra förändringar.

### **6.5.2 Ändringar i avtal**

Ändringar och tillägg i avtalet kan endast göras genom skriftlig handling undertecknad av behörig företrädare för välfärdsnämnden och utföraren. Om beställaren ändrar förutsättningar i gällande förfrågningsunderlag gäller detta även tidigare godkända utförare, vars avtal således kommer att ändras med en omställningstid på tre månader. Undantaget är dock ersättningsnivån för schabloninsatser. Om behov av ändring av ersättningsnivåerna uppstår kommer omedelbar justering äga rum.

### **6.5.3 Omförhandling**

Part får påkalla omförhandling i upprättat avtal om ändrade förhållanden uppstår som gör att avtalskrivningen väsentligt motverkar parternas gemensamma förutsättningar. Anmälan om omförhandling ska påkallas så fort som möjligt. Det befriar inte part från skyldigheten att fullgöra berörd avtalsförbindelse.

## **6.6 Upphörande av avtal**

### **6.6.1 På egen begäran**

Uppsägning lämnas skriftligt till LOV-samordnare.

### 6.6.2 Överlåtelse av avtal

Avtal får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan beställarens skriftliga medgivande. Vid företagsöverlåtelse har beställaren rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan. Utföraren ska förhandsinformera beställaren om planerade ägarbyten.

### 6.6.3 Avsluta avtal

Utförare som inte haft kunder under tolv (12) månader avslutas automatiskt.

Om kommunen fattar beslut om att inte längre tillämpa valfrihetssystem inom service och omvårdnad upphör kommunens avtal med utföraren att gälla efter en uppsägningstid om tolv (12) månader. Ingen ersättning utgår till utföraren för avtal som upphör att gälla i förtid.

Om förfrågningsunderlag eller ersättning förändras och utförare inte kan acceptera de nya villkoren upphör godkännandet/avtalet efter sex (6) månader från tidpunkten då detta meddelats beställaren.

## 6.7 Sociala krav

De arbetstagare som är engagerade för utförandet av uppdraget, ska minst erhålla minimilön och andra minimivillkor på de områden som avses i 5 § Utstationeringslagen (SFS 1999:678), under förutsättning att sådan minimilön m.m. är tydligt definierad i ett centralt kollektivavtal som tillämpas i hela Sverige på motsvarande arbetstagare i den aktuella branschen. Av detta följer att utföraren inte heller får anlita underleverantörer e.d. som ger sina arbetstagare sämre villkor för lön m.m. än det sagda. Utföraren ska, kostnadsfritt, ge möjlighet för kontroller på arbetsplats. Om utföraren bryter mot vad som anges ovan får beställaren häva avtalet enligt **6.15 Hävning**.

## 6.8 Tilläggstjänster

Utföraren äger rätt att erbjuda även andra tjänster i anslutning till uppdraget, under förutsättning att detta inte inkräktar på möjligheterna att bedriva verksamheten enligt upprättat avtal. Intäkterna från dessa sidoåtaganden tillfaller utföraren.

Utföraren kommer att tillhandahålla tilläggstjänster:

Ja    Nej

Utföraren kommer att tillhandahålla följande tilläggstjänster:

-----

## 6.9 Underleverantörer

För att en underleverantör ska kunna anlitas ska beställaren på förhand informeras och godkänna underleverantören. Om utföraren anlitar en underleverantör för att utföra beviljade insatser i hemmet hos en enskild ska underleverantören uppfylla de krav som ställs i detta förfrågningsunderlag. Utföraren har det fulla ansvaret för uppdragets genomförande och svarar för eventuella underleverantörers åtaganden så som för sitt eget.

## 6.10 Åberopa andra företags kapacitet

En sökande får åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet i ansökan. Sökanden ska dock kunna visa att sökanden kommer att förfoga över nödvändiga resurser när kontraktet ska fullgöras.

## 6.11 Marknadsföring

Förutom den information som Söderhamns kommun lämnar om godkända utförare får utföraren själv marknadsföra sig. Utförarens marknadsföring ska vara utformad utifrån god marknadsföringssed.

## 6.12 Försäkringar

Utföraren ska förebygga skador som kan drabba kunder, personal eller andra.

Utföraren tecknar och vidmakthåller ansvars- och andra erforderliga försäkringar som håller beställaren skadeslös vid skada vållad av utförarens personal eller eventuella underleverantörer. För att styrka att försäkringar tecknats, ska utföraren delge beställaren kopia av försäkringsbrev vid undertecknande av avtal och därefter på anmodan. Beställaren ansvarar för patientförsäkring enligt patientskadelagen SFS 1996:799.

## 6.13 Extraordinär händelse

Med extraordinär händelse avses en händelse som avviker från det normala och innebär en allvarlig störning, eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av kommunen. Exempel på extraordinära händelser är långvarigt strömavbrott, storm, oväder, olycka med farligt gods, störning i dricksvattenförsörjning eller avloppssystem, pandemi, olycka med radioaktiva ämnen eller terroristhandling. Om en händelse är att anse som extraordinär fastslås av ordföranden i kommunens krisledningsnämnd.

Utföraren ska vara insatt i Lag (2006:544) om extraordinära händelser i fredstid hos kommuner och landsting. Utföraren ska ha en krisplan för sin verksamhet där utföraren redogör för hur denne ska agera t.ex. vid längre tids el- eller vattenavbrott. Utföraren ska medverka i kommunens planering och hantering vid kriser.

Om något extraordinärt eller annan allvarlig kris inträffar så att insatser behövs till skydd för människor eller egendom av stort värde kan kommunen använda resurserna på ett annat sätt än vad som skrivits i kontraktet.

## 6.14 Rättelse

Utföraren ska skyndsamt rätta fel eller brister som framkommit till beställaren eller vid tillsyn av annan myndighet. Om rättning av fel och brister inte har skett enligt överenskommen åtgärdsplan kan hävning användas, se **6.15 Hävning**.

## 6.15 Hävning

Beställaren får omgående häva ingånget avtal vid väsentliga brister. Väsentliga brister anses föreligga bland annat om utföraren saknar fungerande rutiner och system för kvalitetssäkring eller om myndigheten riktat allvarlig kritik mot verksamheten och kritiken inte föranlett erforderlig rättelse.

Om verksamhetsansvarig saknas utgör detta grund för omedelbar hävning av avtalet. Detsamma gäller om byte av verksamhetsansvarig sker under avtalstiden och ny verksamhetsansvarig saknar angiven kompetens och erfarenhet. Avtalet kan även omgående hävas om ersättare skulle saknas eller om ersättare saknar angiven kompetens och erfarenhet.

Om det vid tillsyn, uppföljning eller på annat sätt uppdragats brister där kunder drabbas, har kommunen rätt att upphäva utförarens uppdrag omgående. Kund får då tillfälle att välja ny utförare eller att fortsatt få insatserna utförda enligt ickevalsalternativet. Som brister där kund drabbas avses t.ex. mer än enstaka fall av att beviljade insatser inte utförs eller utförs på ett felaktigt sätt. Som brister mot kund avses vidare brister i utförardokumentationen, t.ex. genom mer omfattande eller upprepade brister i vad som gäller för journalföring eller upprättande av genomförandeplaner. Omgående uppsägning av avtalet kan även ske om den förda dokumentationen inte är tillräcklig för att det ska gå att följa upp de beviljade insatserna.

Bristande efterföljande av vad som gäller enligt värdegrunden för äldre betraktas som en sådan brist som kan föranleda omgående uppsägning av avtalet. Samma gäller om enskilda skulle utsättas för kränkande behandling och om enskildas självbestämmande eller integritet skulle kränkas. Därtill ska utförares vägran att ta emot kund som utförare är skyldig att ta emot enligt ingånget avtal utgöra grund för omgående uppsägning av avtalet.

Ett allvarligt missförhållande enligt lex Sarah ska även anses vara en sådan brist som kan utgöra grund för omgående uppsägning av avtalet. Även upprepade missförhållanden enligt lex Sarah och upprepade avvikelser från vad som i övrigt gäller för utförandet av insatserna, och som inte åtgärdas eller fortsätter att inträffa, kan utgöra grund för omgående uppsägning av avtalet.

Utföraren ska ges möjlighet att inom överenskommen tid åtgärda andra och mindre allvarliga brister som påtalats av kommunen. Sker inte rättelse av påtalade brister inom överenskommen tid äger kommunen rätt att omedelbart säga upp avtalet.

Beställaren har rätt att omedelbart häva avtalet om utföraren är i konkurs eller likvidation, under tvångsförvaltning, föremål för ackord, tillsvidare har inställt betalningar, har näringsförbud eller är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation etc.

Beställaren har rätt att omedelbart häva avtalet om utföraren dömts för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom, är belastad med allvarliga fel i sin yrkesutövning, är i skuld för skatter och avgifter inom hemlandet eller annan stat inom EES-området, är i skuld för skatter eller sociala avgifter och rättelse inte sker eller bristerna avseende betalning upprepas.

Beställaren har rätt att omedelbart häva avtalet om utföraren före eller efter avtalstecknande underlåtit att lämna uppgifter om företaget som är av väsentlig betydelse för avtalets tillkomst och/eller dess fortsatta giltighet.

Beställaren har rätt att omedelbart häva avtalet om utföraren bryter mot diskrimineringslagstiftning, ej genomfört åtgärder enligt överenskommen åtgärdsplan trots erinran, om utförarens beviljade tillstånd för drift upphör eller om utföraren för övrigt har sådana ekonomiska svårigheter att företaget inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden samt i övrigt förekommande fall enligt avtalet, eventuella kompletteringar av avtalet, förfrågningsunderlaget med bilagor och kompletteringar.

Hävning ska alltid ske skriftligen och utan oskäligt uppehåll efter det att den omständighet som åberopas som uppsägningsgrund blivit känd för den uppsägande parten.

## **6.16 Skadestånd**

Om utföraren inte uppfyller de villkor avtalsparterna kommit överens om äger beställaren rätt till skadestånd med skäligt belopp för den ekonomiska skada beställaren åsamkats. För dessa ärenden sker en särskild förhandling.

## **6.17 Sanktion**

Vid påtalade brister i verksamheten som ej korrigerats efter överenskommen åtgärdsplan eller vid uppföljning av åtgärdsplan, äger beställaren rätt att hålla inne betalningen för utförda tjänster samt införa beställningsstopp till dess att fel och brister åtgärdats. Utföraren ansvarar även för eventuella merkostnader som beställaren får på grund av att utföraren inte klarar sitt åtagande.

## **6.18 Tvist**

Alla tvister mellan beställaren och utföraren med anledning av avtal ska i första hand lösas genom förhandling mellan parterna. Där oenighet fortfarande kvarstår ska tvist lösas vid tingsrätten med tillämpning av svensk rätt.

Detta avtal är upprättat i två likalydande exemplar, varav parterna erhållit var sitt.

.....

Ort och datum

.....

Ort och datum

.....

Underskrift utförarens företrädare

.....

Underskrift beställarens företrädare

.....

Namnförtydligande

.....

Namnförtydligande