

2013-12-02  
Förfrågningsunderlag  
Lagen om valfrihet (LOV)  
Dnr KS 2013/1128.729

# Förfrågningsunderlag

Valfrihetssystem inom hemtjänsten och delegerad hemsjukvård enligt  
Lagen om valfrihet (LOV) i Östra Göinge kommun.



**Östra Göinge**  
kommun

## Innehållsförteckning

|  |           |
|--|-----------|
| Förfrågningsunderlag   | 1         |
| <b>1 ALLMÄN ORIENTERING</b>  | <b>6</b>  |
| 1.1 Beskrivning av upphandlingen   | 6         |
| 1.2 Referensnummer   | 6         |
| 1.3 Upphandlande myndighet   | 6         |
| 1.4 Beskrivning av tjänsten  | 6         |
| 1.4.1 Serviceinsatser  | 7         |
| 1.4.2 Personlig omvårdnad  | 7         |
| 1.4.3 Trygghetslarm  | 7         |
| 1.4.4 Delegerade/instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser                    | 7         |
| 1.4.5 Geografisk uppdelning  | 8         |
| 1.4.6 Tid för tjänsternas utförande  | 8         |
| 1.4.7 Matdistribution  | 8         |
| 1.4.8 Vårdgivare   | 8         |
| 1.4.9 Tilläggstjänster   | 8         |
| 1.5 Befolkningsunderlag och behovsanalys                                     | 9         |
| 1.6 Information och val i ett valfrihetssystem                               | 9         |
| 1.6.1 Presentation av utförare   | 9         |
| 1.6.2 Information till enskilda om godkända utförare/Kundens val av utförare | 9         |
| 1.6.3 Utförarens marknadsföring  | 9         |
| 1.6.4 Kapacitetstak (listningstak)   | 9         |
| 1.6.5 Ickevalsalternativ   | 10        |
| 1.6.6 Rutiner för omval  | 10        |
| 1.7 Handläggningstid och ansökans giltighetstid                              | 10        |
| 1.8 Godkännande och kontraktsskrivning                                       | 10        |
| <b>2 ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER</b>   | <b>11</b> |
| 2.1 Frågor om upphandlingen  | 11        |
| 2.1.1 Kontaktpersoner  | 11        |
| 2.1.2 Frågor och svar om förfrågningsunderlaget                              | 11        |
| 2.2 Förutsättningar för att lämna in ansökan                                 | 11        |
| 2.2.1 Ansökans form och innehåll   | 11        |
| 2.2.2 Tillåtna sätt att lämna ansökan  | 11        |
| 2.3 Sekretess  | 12        |
| 2.4 Insyn  | 12        |

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| 2.5      | Lagar, förordningar och föreskrifter                      | 12        |
| <b>3</b> | <b>KRAV PÅ SÖKANDE (KVALIFICERINGSKRAV)</b>               | <b>12</b> |
| 3.1      | Uteslutning av sökande enligt 7 kap. LOV                  | 12        |
| 3.2      | Krav på registrering                                      | 13        |
| 3.3      | Ekonomisk kapacitet                                       | 13        |
| 3.4      | Meddelarfrihet  | 13        |
| 3.5      | Krav på lokaler, utrustning m.m.                          | 13        |
| 3.5.1    | Personalkläder och hygien                                 | 13        |
| 3.5.2    | Hjälpmedel  | 13        |
| 3.5.3    | Krav på IT-system   | 14        |
| 3.6      | Krav på verksamhetsansvarig och ledning m.m.              | 14        |
| 3.7      | Underleverantörer   | 14        |
| 3.8      | Åberopa andra företags kapacitet                          | 15        |
| 3.9      | Miljöpåverkan   | 15        |
| <b>4</b> | <b>KRAV PÅ TJÄNSTEN (KRAVSPECIFIKATION)</b>               | <b>15</b> |
| 4.1      | Krav på ledningssystem för kvalitet                       | 15        |
| 4.1.1    | Krav på personalbemanning och kompetensförsörjning        | 15        |
| 4.1.2    | Synpunkter och klagomål på verksamheten                   | 17        |
| 4.1.3    | Avvikelseberättelser SoL-insatser                         | 17        |
| 4.1.4    | Avvikelseberättelser HSL-insatser                         | 17        |
| 4.1.5    | Lex Sarah   | 17        |
| 4.1.6    | Samarbetet och samverkan                                  | 17        |
| 4.1.7    | Samverkan kring kunden                                    | 17        |
| 4.1.8    | Dokumentation   | 18        |
| 4.1.9    | Genomförandeplan  | 18        |
| 4.1.10   | Tillgänglighet  | 19        |
| 4.1.11   | Kontaktnät  | 19        |
| 4.1.12   | Identifikation  | 19        |
| 4.1.13   | Tolk  | 19        |
| 4.1.14   | Kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling                  | 19        |
| 4.2      | Övriga krav   | 19        |
| 4.2.1    | Beställning och bekräftelse av uppdrag                    | 19        |
| 4.2.2    | Betalningsansvar för utskrivningsklara                    | 20        |
| 4.2.3    | Förändringar av kundens behov gällande service och omsorg | 21        |
| 4.2.4    | Oförutsedda behov   | 21        |

|       |  |           |
|-------|--|-----------|
| 4.2.5 | Sekretess och tystnadsplikt                      | 21        |
| 4.2.6 | Nyckelhantering                                  | 21        |
| 4.2.7 | När kund inte är anträffbar                      | 21        |
| 4.2.8 | Hantering av kontanta medel                      | 21        |
| 4.2.9 | Lokal kris- och katastroforganisation            | 22        |
| 4.3   | Uppföljning och utvärdering av verksamheten      | 22        |
| 4.3.1 | Utförarens uppföljning                           | 22        |
| 4.3.2 | Kommunens uppföljning                            | 22        |
| 4.3.3 | Kvalitetsregister                                | 23        |
| 4.3.4 | Statistik  | 23        |
| 5     | <b>KONTRAKT</b>                                  | <b>23</b> |
| 5.1   | Allmänna kontraktsvillkor                        | 23        |
| 5.1.1 | Kontraktsparter                                  | 23        |
| 5.1.2 | Kontaktpersoner                                  | 23        |
| 5.1.3 | Kontraktshandlingar                              | 23        |
| 5.1.4 | Omfattning                                       | 23        |
| 5.1.5 | Kontraktstid                                     | 24        |
| 5.1.6 | Ändringar och tillägg till kontraktet            | 24        |
| 5.1.7 | Sekretess  | 24        |
| 5.2   | Kommersiella villkor                             | 24        |
| 5.2.1 | Ersättning                                       | 24        |
| 5.2.2 | Ersättning för ej utförd tid                     | 25        |
| 5.2.3 | Ersättning för trygghetslarm                     | 25        |
| 5.2.4 | Moms   | 25        |
| 5.2.5 | Prisjustering                                    | 25        |
| 5.2.6 | Betalningsvillkor                                | 26        |
| 5.3   | Ansvar och villkor för samarbete mellan parterna | 26        |
| 5.3.1 | Anställda hos leverantören                       | 26        |
| 5.3.2 | Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter      | 26        |
| 5.3.3 | Underleverantörer                                | 26        |
| 5.3.4 | Ansvar vid fel eller brister och sanktioner      | 26        |
| 5.3.5 | Ansvarförsäkring                                 | 27        |
| 5.3.6 | Force majeure, ansvarsbegränsning                | 27        |
| 5.3.7 | Hävning  | 27        |
| 5.3.8 | Tvist  | 27        |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 5.4   | Kontraktsuppföljning                          | 28 |
| 5.4.1 | Uppföljning av utförande av tjänsten          | 28 |
| 5.4.2 | Metoder för att följa upp tjänstens utförande | 28 |
|       | BILAGOR                                       | 29 |

# 1

## ALLMÄN ORIENTERING

### 1.1

#### Beskrivning av upphandlingen

Östra Göinge kommun inbjuder härmed intresserade leverantörer att löpande ansöka om att utföra hemtjänst i kommunen. Östra Göinge kommun är huvudman för socialtjänsten i kommunen och har det yttersta ansvaret för verksamhet som bedrivs inom området.

Från och med 2012-01-01 tillämpar Östra Göinge kommun kundval inom hemtjänsten i ordinärt boende utifrån lagen om valfrihetssystem (LOV). Valfrihetsmodellen för hemtjänst innebär att en person som har behov av hjälp kan välja utförare, enskild eller kommunal. Detta innebär att intresserade leverantörer har möjlighet att löpande ansöka om att utföra hemtjänst i kommunen.

Förfrågningsunderlaget beskriver de tjänster som ingår i valfrihetssystemet samt de krav som sökande utförare måste uppfylla. Samtliga krav måste vara uppfyllda vid varje given tidpunkt för att utförare ska vara godkänd. Om kommunen ändrar kraven måste även tidigare godkända leverantörer uppfylla dessa.

### 1.2

#### Referensnummer

Dnr KS 2013/1128.729

### 1.3

#### Upphandlande myndighet

Östra Göinge kommun, org. nr. 212000–0860  
Storgatan 4  
280 60 Broby

Mer information om den upphandlande myndigheten finns på [www.ostragoinge.se](http://www.ostragoinge.se).

### 1.4

#### Beskrivning av tjänsten

Utföraren ska för kommunens räkning utföra insatser i fråga om service och omvårdnad samt delegerade/instruerande hälso- och sjukvårdsinsatser inom hemtjänstens i ordinärt boende i Östra Göinge kommun. Insatserna som ska utföras föregås av ett biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen (SoL).

Målet med biståndet är att tillförsäkra den enskilde en skälig levnadsnivå och stödet ska vara så utformat att det stärker och bibehåller dennes resurser att leva ett självständigt liv. Utförarens mål ska vara att stödja kunden att själv klara vardagen och därmed bidra till trygghet och ökad livskvalitet. Kommunens kvalitetskriterier för Hjälp i hemmet ska följas. Se bilaga 1 "Kvalitetskriterier i ordinärt boende".

Hemtjänst omfattar serviceinsatser, personlig omvårdnad inklusive trygghetslarm, delegerade och/eller instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser samt avlösning i ordinärt boende inom Östra Göinge kommun.

#### **1.4.1 Serviceinsatser**

Serviceinsatserna omfattar städning, inköp, tvätt och klädvård.

#### **1.4.2 Personlig omvårdnad**

Personlig omvårdnad kan bestå av hjälp i matsituationer, hygien, på- och avklädning, förflyttning, ledsagning, insatser för att bryta isolering och för att den enskilde ska känna trygghet och säkerhet i det egna hemmet samt se till att kundens eventuella hjälpmedel hålls rena och i ordning. Även vård i livets slut omfattas av insatserna. I omvårdnaden kan även ingå rehabilitering i hemmet med att träna olika ADL-aktiviteter till exempel hygien, påklädning, tillredning av måltid m.m. utifrån rehabiliteringsplan av arbetsterapeut eller sjukgymnast. Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser är insatser som delegerats och/eller instruerats från kommunens sjuksköterska, arbetsterapeut eller sjukgymnast. Har trygghetslarm beviljats ingår att besvara larm och åtgärda dessa.

Avlösning i hemmet ska möjliggöra för anhängigvårdaren att få avkoppling eller utträta sysslor samt egna aktiviteter utanför hemmet. Insatsen innebär att avlösaren tillfälligt övertar omvårdnaden/tillsynen från anhängigvårdare. Eventuella övriga biståndsbedömda insatser ska ej utföras under tiden för avlösningen. I avlösningen ingår att ge tillsyn, ge praktisk hjälp som kan behövas vid matsituationer, toalettbesök, vilostunder samt medverka till social samvaro. Avlösning ska ske i hemmet och kan även ske utomhus i närmiljö. Se bilaga 2 ”Riktlinjer för hjälp i hemmet”.

#### **1.4.3 Trygghetslarm**

Besvara trygghetslarm dagtid (kl 07.00-23.00) från de kunder som har personlig omvårdnad och trygghetslarm.

#### **1.4.4 Delegerade/instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser**

Efter delegering från sjuksköterska utföra delegerade sjukvårdsuppgifter. Se bilaga 3 ”Exempel på delegerade HSL-insatser”.

Vård- och omsorgspersonalen kan även utföra viss hälso- och sjukvård efter instruktion av legitimerad arbetsterapeut/sjukgymnast. En instruktion fordrar inget beslut om delegering.

Vid samverkan med ASIH (Avancerad sjukvård i hemmet) kan även delegerade sjukvårdsuppgifter bli aktuella.

Utföraren kan välja mellan att erbjuda:

**Kategori A:** Serviceinsatser och personlig omvårdnad, inklusive trygghetslarm och delegerad hemsjukvård

**Kategori B:** Serviceinsatser

#### **1.4.5**

#### **Geografisk uppdelning**

Insatserna ska utföras inom Östra Göinge kommun uppdelat i följande geografiska områden:

- Broby; Östra Broby församling och Emmislövs församling
- Glimåkra; Glimåkra församling.
- Knislinge; Knislinge-Gryt församling och Kviinge församling.
- Sibbhult; Hjärsås församling

Se vidare om områdesindelning på karta, bilaga 4 "Områdesindelning".

Anbud kan lämnas på ett eller flera områden.

Om utföraren väljer att ändra geografiskt verksamhetsområde ska bilaga till kontrakt ändras.

#### **1.4.6**

#### **Tid för tjänsternas utförande**

Tidpunkt för serviceinsatser görs upp i samverkan med kund.

Omsorgsinsatser och delegerad hemsjukvård samt trygghetslarm ska erbjudas måndag till söndag kl 07.00 – kl 23.00. Tidpunkten för utförandet kommer kunden överens med utföraren om.

Nattverksamheten kvarstår i kommunal regi och nattinsatser utförs av kommunens nattpatrull från kl 23.00 – 07.00 samtliga dagar i veckan.

#### **1.4.7**

#### **Matdistribution**

All matdistribution med färdiglagad mat kommer att utföras av Östra Göinge kommun och personal anställd där, vilket gör att denna del inte ingår i vårt valfrihetssystem.

#### **1.4.8**

#### **Vårdgivare**

Kommunen är, enligt Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och Patientsäkerhetslagen (2010:659), att betrakta som vårdgivare beträffande den hälso- och sjukvård, som utförs av privata vårdgivare på uppdrag av kommunen. Kommunen är därför skyldig att teckna och vidmakthålla patientförsäkring även för hälso- och sjukvården som utförs av annan utförare.

#### **1.4.9**

#### **Tilläggstjänster**

Utföraren kan erbjuda tilläggstjänster som ska vara kända av kunden och kommunen. Det ska framgå i den skriftliga informationen som beskriver utförarens verksamhet att tjänsterna inte ingår i biståndsbeslutet. Tilläggstjänster faktureras av utföraren direkt till kunden.



## **1.5** **Befolkningsunderlag och behovsanalys**

Östra Göinge kommun har cirka 13 600 invånare varav cirka 3 000 (23 %) är 65 år eller äldre. I oktober 2013 var ca 4 300 hemtjänststimmar beviljade och ca 2 000 delegerade hemsjukvårdstimmar fördelade.

## **1.6** **Information och val i ett valfrihetssystem**

Kundval innebär att den enskilde själv får välja vem som ska utföra hemtjänsten. Den enskilde kan välja mellan olika utförare som godkänts av kommunen. Kunden kan endast välja en utförare. Hur många kunder varje utförare får beror på hur många personer som väljer utföraren. Kommunen kan inte garantera några kunder.

### **1.6.1** **Presentation av utförare**

För att kunden ska kunna göra ett aktivt val ska varje utförare vid ansökan lämna information om sig själv och sin verksamhet enligt Östra Göinge kommuns mall. Se bilaga 5, ”Presentation av utförare”.

### **1.6.2** **Information till enskilda om godkända utförare/Kundens val av utförare**

Efter att den enskilde har fått ett beslut avseende insatser informeras kunden av biståndshandläggare både muntligt och skriftligt via informationsbroschyr (kundvalskatalog) om godkända utförare som han/hon kan välja bland.

### **1.6.3** **Utförarens marknadsföring**

Marknadsföringen ska stämma överens med god marknadsföringssed samt med respekt för kunder och övriga utförare. Marknadsföringen får inte upplevas som påstridig av kunden.

### **1.6.4** **Kapacitetstak (listningstak)**

Anbudsgivaren kan också begränsa sitt åtagande i anbud genom att ange ett så kallat kapacitetstak. Kapacitetstaket ska anges i timmar per månad och får inte understiga 50 insatstimmar per månad.

Utföraren kan om så önskas välja att höja eller sänka sitt kapacitetstak. Om utföraren väljer att höja kapacitetstaket ska denne meddela kommunen 30 dagar innan höjningen ska träda i kraft. Om utföraren väljer att sänka kapacitetstaket ska detta meddelas till kommunen 90 dagar innan sänkningen ska träda i kraft.

Kunden ska inte drabbas om utföraren väljer att sänka sitt kapacitetstak. Utföraren ska vid sänkning av kapacitetstaket fortsätta att utföra hemtjänst till de kunder som valt denne som utförare. Om kundens hjälpbehov förändras och kunden behöver mer hjälp ska utföraren bistå med detta. Om en kund får utökad behov ska utföraren utföra den utökade tid som beviljats, även om kapacitetstaket överstigs.

### **1.6.5**

#### **Ickevalsalternativ**

Alla utförare ska tillämpa ickevalsalternativet. För den enskilde som inte kan eller vill välja utförare tillämpas ett ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet tillämpas enligt turvalsprincipen, vilket innebär turordning mellan utförarna i alfabetisk ordning enligt kundvalskatalogen.

Om kundvals företaget som står i tur inte kan erbjuda att utföra insatserna på grund av att företaget ej har listat sig för det geografiska området eller inte tillhandahåller de önskade tjänsterna, så går det vidare till nästa företag i kundvalskatalogen. Vid nästa tillfälle en kund inte kan/vill välja utförare backar kommunen tillbaka i katalogen till det/de företag som på grund av ovanstående ej var aktuella vid förra tillfället.

### **1.6.6**

#### **Rutiner för omval**

Om kunden önskar byta utförare eller säga upp sina hemtjänstinsatser ska biståndshandläggare kontaktas. När en ny utförare är vald meddelar biståndshandläggaren detta till den utförare som ska avsluta hemtjänstinsatserna hos kunden, samt den nya utföraren. Kunden eller dennes företrädare meddelar kommunens biståndshandläggare att man önskar byta utförare, någon orsak till varför man vill byta behöver inte uppges. Fram till att bytet är genomfört är det den ursprungliga utföraren som utför insatserna och erhåller ersättning. Därefter är det den nya utföraren som utför insatserna och erhåller ersättning.

Bytet ska ske senast 7 dagar efter att biståndshandläggaren meddelat utförarna. När kunden ska byta utförare ska utföraren underlätta för kunden och säkerställa att god kvalitet och säkerhet i samband med bytet bibehålls. Utföraren ska också bidra till att bytet inte upplevs som negativt för kunden och andra berörda.

## **1.7**

### **Handläggningstid och**

#### **ansökans giltighetstid**

Ansökan handläggs skyndsamt och normal handläggningstid beräknas till ca 1 månad. I de fall ansökningarna behöver kompletteras och förtydligas av utföraren förändras tidsramen. Under semesterperioden juni – augusti och vid storhelger, är handläggningstiden längre.

Sökanden är bunden till sin ansökan i tre månader från och med dagen för inkommen ansökan.

## **1.8**

### **Godkännande och**

#### **kontraktsskrivning**

Uppfylls samtliga krav i förfrågningsunderlaget godkänns ansökan. Underrättelse om beslut skickas via e-post till angiven adress. Om sökanden godkänts bifogas kontrakt för underskrift.

Om sökanden inte har godkänts och anser sig felaktigt behandlad kan en ansökan om rättelse av beslutet göras hos Förvaltningsrätten i Malmö, Box 4522, 203 20 Malmö, inom tre veckor från den dag beslutet meddelades.

## 2 FÖRESKRIFTER

## ADMINISTRATIVA

### 2.1

### Frågor om upphandlingen

#### 2.1.1

#### *Kontaktpersoner*

Elisabet Olsson, kvalitetsutvecklare  
[elisabet.olsson@ostragoinge.se](mailto:elisabet.olsson@ostragoinge.se)  
tel 044-775 60 71

Daniel Oredsson, upphandlingsansvarig  
[daniel.oredsson@ostragoinge.se](mailto:daniel.oredsson@ostragoinge.se)  
tel 044-775 60 27

#### 2.1.2

#### *Frågor och svar om*

#### *förfrågningsunderlaget*

Frågor kring upphandlingen kan ställas till [lov@ostragoinge.se](mailto:lov@ostragoinge.se).

### 2.2

### Förutsättningar för att lämna

### in ansökan

#### 2.2.1

#### *Ansökans form och innehåll*

Ansökan ska vara skriftlig och på svenska.

Ansökan ska vara undertecknat av sökandens firmatecknare eller av annan behörig person.

Ansökan ska innehålla samtliga efterfrågade handlingar och uppgifter enligt förfrågningsunderlaget för att vara fullständigt. Bifogat ansökningsformulär bör användas för att säkerställa att så sker och för en effektivare hantering hos upphandlande myndighet.

#### 2.2.2

#### *Tillåtna sätt att lämna ansökan*

Ansökan sänds eller lämnas märkt med ”**Ansökan LOV**” till:

Östra Göinge kommun  
Storgatan 4  
280 60 BROBY

Receptionen i Kommunhuset, Storgatan 4 i Broby har öppet måndag – onsdag 08.00-16.30, torsdag 08.00-17.30 och fredag 08.00-15.30. Brevinkast för normalstora kuvert finns.

## 2.3

### Sekretess

Sökande bör i ansökan tydligt ange vilka uppgifter som bör omfattas av sekretess och på vilka grunder sekretess bör gälla. Kommunen gör en sekretessprövning vid varje tillfälle en handling begärs ut. Vidare kan kommunens sekretessbeslut komma att ändras efter överklagande. Observera att offentlighetsprincipen är grundlagsskyddad och är överordnad offentlighets- och sekretesslagen.

## 2.4

### Insyn

Kommunen ska med beaktande av kundens integritet vid behov ha oinskränkt insyn i verksamheten samt ha rätt att intervjua kunder och deras närstående eller företrädare. Kommunen ska också ha rätt att ta del av allt material hos utföraren som av kommunen bedöms vara relevant för uppföljning av verksamheten såsom personallistor, tjänstgöringsscheman och verksamhetsstatistik. Utföraren ska aktivt medverka i och underlätta för kommunens uppföljningsarbete.

Enligt 3 kap 19 § a i kommunallagen ska allmänheten ha insyn i driftsintreprenader som finansieras med offentliga medel. Utföraren är därför skyldig att lämna sådan information så att rätten till insyn för allmänhetens säkras. Den information som kommunen hämtar in från utföraren med undantag av uppgifter om enskilda betraktas som offentlig handling.

## 2.5

### Lagar, förordningar och

#### föreskrifter

Verksamheten ska bedrivas och utföraren ska ha ingående kännedom om de lagar, förordningar och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, som gäller eller kan komma att gälla för verksamheten.

## 3

### KRAV PÅ SÖKANDE

#### (KVALIFICERINGSKRAV)

### 3.1

#### Uteslutning av sökande enligt

##### 7 kap. LOV

Sökande ska uppfylla krav enligt LOV 7 kap. 1 och 2 §§. Östra Göinge Kommun samarbetar med Skatteverket i samband med upphandlingar. Kommunen inhämtar genom Skatteverket uppgifter om sökande avseende arbetsgivar- och momsregistrering, arbetsgivaravgifter samt avseende skulder för socialförsäkringsavgifter och skatt.

Sökande ska intyga att sökanden eller företrädare för denne inte är föremål för några omständigheter som framgår av LOV 7 kap. 1 §. Som bevis skall undertecknad Leverantörsförsäkran, se bilaga 6, bifogas ansökan.

### **3.2 Krav på registrering**

Sökande ska vara registrerad för F-skatt. Kopia på F-skattsedel ska bifogas ansökan. Är sökanden inte registrerad vid ansökningstillfället ska, om sökanden blir godkänd, senast i samband med kontraktsteckandet F-skattsedel inlämnas till kommunen.

### **3.3 Ekonomisk kapacitet**

Kommunen ställer ej särskilda krav på ekonomisk kapacitet.

### **3.4 Meddelarfrihet**

Den för kommunanställda gällande yttrande- och meddelarfriheten ska gälla även för utförarens anställda. Meddelarfriheten innebär bl.a. att utföraren inte får efterforska vem som lämnat ut uppgifter för publicering eller i publiceringssyfte. Förbudet gäller inte sekretessbelagda uppgifter eller sådana meddelanden som avser företagshemlighet och skyddas av lagen om skydd för företagshemligheter.

### **3.5 Krav på lokaler, utrustning**

**m.m.**

Utföraren tillhandahåller och bekostar själv den utrustning som krävs för uppdraget, såsom lokaler, fordon, förbrukningsmaterial och teknisk utrustning. Tillgång till PC, internet, telefoni, mobiltelefon och fax krävs för att kunna kommunicera med kommunen.

#### **3.5.1 Personalkläder och hygien**

Utföraren ska ansvara för att tillhandahålla de arbetskläder som personalen behöver i sin verksamhet.

Utföraren ska tillhandahålla förkläden/skyddsrockar, engångshandskar, handsprit i erforderlig omfattning för att tillgodose god hygien.

Utföraren, som utför tjänster enligt kategori A, ska följa Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien inom hälso- och sjukvården m.m. (SOSFS 2007:19). Utföraren ska ansvara för att all personal har nödvändig kompetens och följer givna direktiv om hygien och hygienrutiner.

#### **3.5.2 Hjälpmedel**

Individuellt ordinerad sjukvårdsmateriel bekostas av landstinget eller kommunen enligt gällande avtal.

Arbetstekniska hjälpmedel tillhandahålls och bekostas av utföraren. Med arbetstekniska hjälpmedel avses sådana hjälpmedel som behövs för att tillgodose en god arbetsmiljö.

Inkontinenshjälpmedel till kunder med HSL -insatser från kommunen och som förskrivits av kommunens sjuksköterskor, bekostas av kommunen.

### 3.5.3

#### **Krav på IT-system**

Östra Göinge kommun använder verksamhetssystemet Treserva. Utförare som utför insatser enligt kategori A ska vara anslutna till kommunens verksamhetssystem. För tillgång till verksamhetssystemet ska utföraren ha en PC och en internetförbindelse av god kvalitet.

Utförare av insatser enligt kategori B och som inte har tillgång till verksamhetssystemet, ansvarar för att all dokumentation görs enligt gällande lagar och förordningar på ett säkert sätt och att ingen obehörig kan komma åt denna. Dokumentation ska förvaras hos utföraren och finnas tillgänglig för kommunens representanter vid olika uppföljningar.

För registrering av utförd tid hos kund använder kommunen IntraPhone. Systemet ska säkerställa att beviljade insatser blir utförda och ge underlag för ersättning till utföraren. Kostnader för utförarens utrustning som PC, internetförbindelse, mobiltelefon och Yubikey kodnyckel svarar utföraren för.

### 3.6

#### **Krav på verksamhetsansvarig**

##### **och ledning m.m.**

Verksamheten ska bedrivas och utföraren ska ha ingående kännedom om de lagar, förordningar och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, som gäller eller kan komma att gälla för verksamheten.

Utförare som utför tjänster enligt **kategori A**, där delegerad hemsjukvård ingår, ska ha en verksamhetschef enligt HSL (SOSFS 1997:8). Det åligger verksamhetschefen att se till så att hälso- och sjukvården har en hög patientsäkerhet och god kvalitet.

Verksamhetschefen ska ha examen från högskola med inriktning mot vård, omsorg eller socialt arbete eller annat som bedöms likvärdigt och dokumenterad erfarenhet inom verksamhetsområdet. Verksamhetschefen ska läsa, tala, förstå och skriva svenska.

Den som är ansvarig för verksamhet som endast utför serviceinsatser, **kategori B**, ska ha minst en 3-årig gymnasieutbildning eller annan kompetens, utbildning och erfarenhet som bedöms likvärdig samt erfarenhet inom arbetsområdet. Verksamhetsansvarig ska läsa, tala, förstå och skriva svenska.

### 3.7

#### **Underleverantörer**

Eventuellt anlitande av underleverantör ska godkännas av kommunen. Kommunen kan godkänna att utföraren hänvisar till kapacitet hos annan utförare. Utföraren ansvarar för att anlitate underleverantörer uppfyller de krav som anges i detta förfrågningsunderlag. Vid anlitande av underleverantör eller byte av underleverantör under avtalstiden är det utförarens ansvar att informera alla berörda, inklusive de enskilda brukarna, om den nye underleverantören.

Eventuellt anlitate underleverantörer ska uppfylla krav enligt LOV 7 kap. 1 och 2 §§.

### 3.8 kapacitet

### Åberopa andra företags

Avser sökanden anlita underleverantör, samarbetspartner eller liknande skall detta anges i anbudet. Samma krav ställs på underleverantör/samarbetspartner som på sökanden. Sökanden skall ansvara för att kraven uppfylls. Om svaret är ja, redovisa företagsnamn och organisationsnummer samt beskriv i vilken omfattning annat företags kapacitet åberopas. Bilagan Leverantörsförsäkran ska bifogas korrekt ifylld och undertecknad även för underleverantören/samarbetspartnern. En skriftlig avsiktsförklaring undertecknad av båda parter ska bifogas anbudet.

### 3.9 Miljöpåverkan

Utföraren ansvarar för att i sin verksamhet aktivt verka för att minimera och undanröja negativt miljöpåverkande faktorer.

## 4 (KRAVSPECIFIKATION)

### KRAV PÅ TJÄNSTEN

#### 4.1 Krav på ledningssystem för kvalitet

Enligt SoL 3 kap 3 § ska kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Utföraren ska tillämpa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Syftet med ledningssystem är att säkerställa kvalitet och säkerhet för den enskilde. Ledningssystemen ska bl.a. innehålla rutiner för systematisk synpunktshantering, rutiner för avvikelshantering samt rutiner för att upptäcka, förebygga och förhindra övergrepp och brister i vården/omsorgen.

##### 4.1.1 *Krav på personalbemanning och kompetensförsörjning*

För anställda som ska utföra serviceinsatser och personlig omvårdnad inklusive trygghetslarm och delegerad hemsjukvård, **kategori A**, gäller:

- Inriktningen är att samtliga tillsvidareanställda bör ha undersköterskekompetens. Totalt i verksamheten ska minst 85 % av samtliga anställda ha undersköterskekompetens. Vid all nyrekrytering av tillsvidareanställd personal skall krav på lägst undersköterskeutbildning eller motsvarande gälla. Undantag för vikariat kortare än 3 månader.
- Samtliga anställda ska behärska svenska språket tillräckligt för att kunna tala och skriva på svenska, samt läsa och förstå svensk text.

För anställda som endast ska utföra serviceinsatser, **kategori B**, gäller:

- Anställd personal ska ha lämplig utbildning och erfarenhet för arbetet.

- Samtliga anställda ska behärska svenska språket tillräckligt för att kunna tala och skriva på svenska, samt läsa och förstå svensk text.

### ***Delegerad och instruerad hälso- och sjukvård***

Om en person valt en annan utförare än kommunen för hemtjänst i form av personlig omvårdnad, kan det innebära att den utförarens personal får utföra hälso- och sjukvård efter delegeringsbeslut från kommunens sjuksköterskor, arbetsterapeuter eller sjukgymnaster. Utföraren ska ha den kompetens som behövs för att utföra delegerad hemsjukvård.

Delegering av hälso- och sjukvård innebär att legitimerad personal; sjuksköterska, arbetsterapeut eller sjukgymnast, överlåter uppgifter till någon annan som normalt inte får, men har färdighet (reell kompetens) att utföra uppgiften. En person som tar emot en delegering ska ha erforderlig kompetens för uppdraget. (SOSFS 1997:14 Delegering av arbetsuppgifter inom hälso- och sjukvård och tandvård).

Vård- och omsorgspersonalen kan även utföra viss hälso- och sjukvård efter instruktion av legitimerad arbetsterapeut/sjukgymnast. En instruktion fordrar inget beslut om delegering.

### ***Introduktion, handledning och kompetensutveckling***

Nyanställda ska ges erforderlig introduktion och handledning. Utföraren ansvarar för att all personal får kontinuerlig kompetensutveckling utifrån verksamhetens behov.

Utförarens personal har rätt att delta i sådana utbildningar som kommunen anordnar, om utbildningen anses lämplig för utförarens verksamhet. Om utförarens personal deltar i någon av kommunens utbildningar debiteras utföraren en av kommunen fastställd kursavgift.

### **Arbetsgivaransvar**

Utföraren ska vara arbetsgivare för sin personal och är ansvarig för

1. att gällande lagar och författningar iakttas,
2. att anställa, avlöna och säga upp personal,
3. att skatter och sociala avgifter inlevereras,
4. att omedelbart vidta erforderliga rättsliga åtgärder mot personal som misstänks för att ha begått brott riktade mot en kund.

Utföraren ska avge rapport till kommunen i varje enskilt fall enligt punkt 4 ovan.

### **Bemannning**

Personalgrupperna ska vara bemannade i den omfattning som krävs att trygga kundernas säkerhet.

En god personalkontinuitet bör eftersträvas.



#### **4.1.2** *Synpunkter och klagomål på verksamheten*

Utföraren ska kontinuerligt arbeta med synpunkter och klagomålshantering från kunder och kundernas anhöriga. Utföraren ska säkerställa att det finns rutiner för att samla in och använda synpunkter och klagomål från enskilda i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2011:9. Inkomna klagomål och synpunkter ska delges kommunen för kännedom varje kvartal.

Kommunens folder för synpunktshantering kan vara utgångspunkt. Se bilaga 7 ”Har du synpunkter på socialtjänstens verksamheter”

#### **4.1.3** *Avvikelse rapportering SoL-insatser*

Utföraren ska säkerställa att det finns rutiner för hur fel och brister i verksamheten ska identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas i enlighet med Socialstyrelsens föreskrift 2011:9. Rapporterade fel och brister ska redovisas till kommunen en gång i kvartalet.

#### **4.1.4** *Avvikelse rapportering HSL-insatser*

Utföraren, som utför insatser enligt kategori A, ska ansvara för att det finns etablerade rutiner för anmälan av avvikelser enligt HSL och Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2011:9. Rutinerna ska vara väl förankrade hos all personal inom verksamheten. Vid icke förväntad händelse som medfört eller skulle kunnat medföra risk eller skada för kunden ska utföraren omgående skicka avvikelse rapport till omvårdnadsansvarig sjuksköterska. Kopior inklusive sammanställning av avvikelser skall lämnas till medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) en gång i kvartalet.

#### **4.1.5** *Lex Sarah*

Utföraren ska ha rutiner för den anmälningskyldighet som följer av socialtjänstlagen och Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2011:5.

Utföraren ska ombesörja att en kopia på rapport om missförhållanden eller risk för missförhållanden omgående överlämnas till kommunens kvalitetsutvecklare och att avslutad utredning överlämnas till densamma.

#### **4.1.6** *Samarbetet och samverkan*

Det är av stor vikt att parterna håller varandra informerad om händelser i respektive organisation som kan påverka såväl utförande av tjänsterna som arbetet.

Ett gott samarbete mellan beställare och utförare ska eftersträvas. Informationsutbyte mellan beställare och utförare ska ske fortlöpande. Utföraren ska medverka vid samverkansmöte en gång i kvartalet. Kommunen är sammankallande.

#### **4.1.7** *Samverkan kring kunden*

Utföraren ska genom samtycke från kunden samarbeta med alla berörda parter som finns omkring kunden, exempelvis anhöriga, andra viktiga personer så som gode män och förvaltare. Utföraren ska samarbeta med dessa personer i den utsträckning som krävs för att kunden ska få en god omsorg.

Samverkan kommer kontinuerligt att ske mellan kommunen och den privata utföraren när det gäller exempelvis nattinsatser samt trygghetslarm samt med kommunens biståndshandläggare, för detta krävs ej samtycke enligt ovanstående stycke.

Utförare har skyldighet att samverka med slutenvården när det gäller egna kunder som är inlagda på sjukhuset och utskrivningsklara eller kunder som tillfälligt/akut vistas på sjukhus. Vid behov ska utföraren delta vid samordnad vårdplanering.

När det gäller kunder som har hemsjukvård har utföraren skyldighet att samverka med primärvården vid upprättande av individuell vårdplan.

#### **4.1.8**

#### ***Dokumentation***

Utföraren ska svara för att hemtjänstinsatser enligt socialtjänstlagen dokumenteras enligt 11 kap socialtjänstlagen samt i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2006:5.

Dokumentation av hälso- och sjukvårdsinsatser som genomförs efter delegering ska dokumenteras enligt HSL och Patientjournallagen. All dokumentation ska överföras till ansvarig sjuksköterska alternativt rapporteras omgående.

Utföraren ska svara för att handlingar som rör kundens personliga förhållanden förvaras betryggande och så att den som är obehörig inte får tillgång till dem.

Samtliga journalhandlingar och dokumentation ska med den enskildes skriftliga samtycke kunna överföras mellan utförare och beställare. All skriftlig dokumentation som rör kunden ska överlämnas till kommunen vid varje avslutat uppdrag enligt kommunens dokumenthanteringsplan.

Utförare enligt kategori A ska använda Östra Göinge kommuns verksamhetssystem Treserva för dokumentation.

Utförare av insatser enligt kategori B och som inte har tillgång till verksamhetssystemet, ansvarar för att all dokumentation görs enligt gällande lagar och förordningar på ett säkert sätt och att ingen obehörig kan komma åt denna. Dokumentation ska förvaras hos utföraren och finnas tillgänglig för kommunens representanter vid olika uppföljningar.

#### **4.1.9**

#### ***Genomförandeplan***

Utföraren ska tillsammans med kunden utforma en genomförandeplan inom 14 dagar från första kontakten/besöket hos kunden. Kunden eller dennes företrädare ska vara delaktig i utformandet av planen. Genomförandeplanen ska vara aktuell och följas upp minst två gånger per år samt vid behov. Ett exemplar av genomförandeplanen ska förvaras hos kunden.

Utförare som inte har tillgång till kommunens verksamhetssystem Treserva ska använda genomförandeplan enligt bilaga 8 "Genomförandeplan". En kopia av

genomförandeplanen ska faxas till kommunens biståndshandläggaren. När insatsen för den enskilde upphör ska genomförandeplanen i original överlämnas till kommunen.

För upprättande av genomförandeplan med ny kund utgår generellt en timmes ersättning. Ersättning utbetalas när genomförandeplanen har upprättats.

#### **4.1.10 Tillgänglighet**

Utföraren ska vara lätt att nå. Utföraren förväntas ha en god telefontillgänglighet, vilket innebär att kommunen, kunder, kunders anhöriga samt andra aktörer snabbt ska kunna komma i kontakt med utföraren. Utförarens personal ska kunna nås via telefon och e-post.

#### **4.1.11 Kontaktmannaskap**

Varje kund ska erbjudas en kontaktman inom två veckor från det att uppdraget mottagits. Om kunden inte är nöjd med sin kontaktman har kunden rätt att byta. Kontaktmannen ska ha en utsedd ersättare. Fastställda rutiner för kontaktmannens uppgifter ska finnas.

Utföraren ska erbjuda kunden en kontaktman som är den som har ett extra ansvar för att hålla god kontakt med kunden. Kontaktmannen ska delta vid upprättande och uppdatering av genomförandeplanen samt ha ansvar för att kundens behov är väl kända i arbetsgruppen.

Kontaktmannen kan också ha kontakt med anhöriga eller gode män om behov finns. Allt samarbete mellan personal och anhöriga måste bygga på samtycke från kunden. I kontaktmannens uppdrag ingår att vara kunden behjälplig med externa kontakter som till exempel färdtjänst och läkare.

#### **4.1.12 Identifikation**

All personal, inkluderat vikarier och timanställda, ska bära en personlig ID-handling väl synlig för kunden. På kortet ska bärarens namn, tjänstetitel, aktuellt personligt foto och företagets namn tydligt framgå. Identifikationskort till personalen kan tillhandahållas av kommunen till självkostnadspris.

#### **4.1.13 Tolk**

Utföraren svarar vid behov för att tolk rekvideras via kommunens tolkförmedling. Kommunen står för kostnader vid tolktjänst.

#### **4.1.14 Kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling**

Utföraren ska svara för att det finns fungerade rutiner för intern kvalitetskontroll, uppföljning och utvärdering.

### **4.2 Övriga krav**

#### **4.2.1 Beställning och bekräftelse av uppdrag**

Utföraren är skyldig att anta, bibehålla och utföra de uppdrag inom det geografiska området och på de tider och inom det eventuella kapacitetstak som angetts.

Vid nytt uppdrag ska utföraren starta insatserna inom 48 timmar, om inte annan tid är överenskommen, från det att biståndshandläggaren har kontaktat utföraren.

Vid serviceinsatser såsom städning och tvätt ska utföraren ta kontakt med kunden inom 48 timmar, och insatserna ska starta inom en vecka.

Vid akuta nya uppdrag, hos såväl ny som känd kund, ska insatserna kunna starta omgående efter bedömning och beslut av biståndshandläggare och vid behov beslut av legitimerad personal.

Omställningstid vid byte av utförare är 7 dagar. Under dessa dagar ansvarar den tidigare utföraren för insatserna.

### ***Rapporteringsystem***

Utförarna ska använda kommunens tidsregistreringssystemet, för närvarande IntraPhone, för rapportering av utförd tid hos kund. En sammanställd tidredovisning, med kommentarer till eventuella avvikelser, ska göras varje månad och överlämnas till kommunen.

### ***Beställning av insats (avrop)***

Beställningen utgör grund för ekonomisk ersättning till utföraren.

#### SoL-insatser

Biståndshandläggaren överlämnar ett uppdrag till utföraren. Av uppdraget framgår de beslutade insatserna och den beräknade tiden för insatsernas utförande uttryckt i timmar per månad.

Utföraren ska ta emot och kvittera beställningen som mottaget uppdrag i kommunens verksamhetssystem Treserva.

#### HSL-insatser

Utföraren ska motta beställning av kommunens legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal.

Har inte utföraren tillgång till kommunens verksamhetssystem eller verksamhetssystemet inte är tillgängligt skickas uppdrag och beställning via fax till utföraren. Kvittens av mottaget uppdrag görs via fax. Fax ska förvaras på ett sådant sätt att sekretess tillgodoses.

### **4.2.2**

### ***Betalningsansvar för utskrivningsklara***

Kommunens vårdplaneringsteam genomför vårdplaneringar på sjukhus. Därefter skickas en skriftlig beställning till utföraren. Utföraren ska kunna påbörja insatserna från det en kund är utskrivningsklar. Om utföraren inte kan åta sig att utföra de insatser som kunden har behov av för att kunna återvända till det ordinarie boendet, innan betalningsansvar trädet i kraft, är utföraren skyldig att ersätta kommunen för de kostnader som kommunen faktureras av Region Skåne. Se bilaga 9 ”Betalningsansvar för utskrivningsklara”.

#### **4.2.3**

##### **service och omsorg**

#### **Förändringar av kundens behov gällande**

Om utföraren, kunden eller kundens företrädare uppmärksammar att kunden behöver utökad hemtjänst, mer hjälp än det som framgår i uppdraget, ska denne kontakta biståndshandläggaren.

Detta gäller också om kundens hjälpbehov minskar. Utföraren ansvarar för att omgående meddela biståndshandläggaren om det har inträffat något som medfört att insatsen inte kan genomföras som planerat.

Utföraren ska omedelbart meddela biståndshandläggaren om den enskilde inte längre har behov av eller önskar beviljad insats. Vid sjukhusvistelse eller dödsfall meddelas biståndshandläggaren skyndsamt.

#### **4.2.4**

##### **Oförutsedda behov**

Vid akuta situationer då kunden kan komma att behöva tillfälligt utökad hjälp kan utföraren sätta in extra hemtjänst under maximalt tre vardagar. Utförare ska kontakta biståndshandläggare senast nästkommande vardag för eventuellt nytt biståndsbeslut. Vidare ska utföraren noggrant dokumentera vad och hur man bedömt situationen.

Vid förändringar av behovet som bedöms som varaktiga kontaktas biståndshandläggaren skyndsamt för ny bedömning.

#### **4.2.5**

##### **Sekretess och tystnadsplikt**

Utföraren **ska** ansvara för att all personal efterlever den lagstiftning om tystnadsplikt som gäller för anställda inom hälso- och sjukvård och socialtjänst. Utföraren **ska** ombesörja att personalen informeras om dessa bestämmelser och undertecknar en förbindelse om tystnadsplikt.

#### **4.2.6**

##### **Nyckelhantering**

Utföraren ska ha säkra rutiner för hantering av kundens nycklar. Utföraren ska ha tydliga rutiner för utlämning och återlämning av nyckel med signering. Vid förlust av nycklar ska utföraren ombesörja och bekosta byte av lås så snart kan ske. Eventuella kostnader som drabbar kunden på grund av byte av lås förorsakat av utförarens personal betalas av utföraren.

Hos kunder som har personlig omvårdnad och trygghetslarm och hos kunder som inte själva kan öppna sin ytterdörr monterar kommunen nyckelgömmor. Installationen kräver både brukarens och hyresvärdens godkännande. Se bilaga 10.

#### **4.2.7**

##### **När kund inte är anträffbar**

Utföraren ska skriftligen komma överens med respektive kund om rutin för vem utföraren ska kontakta om den enskilde inte öppnar dörren på överenskommen tid.

#### **4.2.8**

##### **Hantering av kontanta medel**

Utföraren ska verka för att undvika situationer där denne hanterar kunds privata medel. Utföraren ska ha skriftlig rutin för en säker hantering av privata medel. Utföraren ska se till att samtliga anställda ges information om rutinen samt arbetar

utifrån denna. Om utföraren orsakar förluster av kunds privata medel ansvarar utföraren för detta och har skyldighet att ersätta förlusten.

#### **4.2.9**

#### ***Lokal kris- och katastroforganisation***

Utföraren ska vara insatt i lagen (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap. Riskanalys och skriftlig plan utformas efter verksamhetens omfattning.

I händelse av en krissituation kan utförarens verksamhet inordnas i den kommunala organisationen för vård och omsorg. Detta innefattar bland annat skyldighet att bistå kommunen med personal och lokaler i en katastrofsituation samt att genomföra och delta i övningar och utbildningar inom området. Kommunen kan vid extraordinär händelse där insatser behövs till skydd för människor och egendom av stort värde använda resurserna på annat sätt än vad som här kontrakterats.

### **4.3**

### **Uppföljning och utvärdering**

#### **av verksamheten**

#### **4.3.1**

#### ***Utförarens uppföljning***

Utföraren ska följa upp verkställigheten av insatser enligt gällande författningar. Utföraren ansvarar för egen kontroll och kvalitetsmätning genom uppföljning av verksamheten. Resultatet ska meddelas till kommunen.

Utföraren ska en gång per år, senast den 15 februari, överlämna en verksamhetsberättelse till kommunen. Redovisningen ska vara en kort sammanställning av utförda uppdrag och uppnådda resultat.

Utföraren ska, senast den 31 maj, året efter det år informationen avser lämna in sin årsredovisning till kommunen.

#### **4.3.2**

#### ***Kommunens uppföljning***

Kommunen kommer att begära uppgifter om utförarens verksamhet som är nödvändiga för kommunens uppföljning av verksamheten. Dessa undersökningar är inte samma som utförarens egen kontroll av verksamheten. Utföraren ska lämna sådana uppgifter som efterfrågas.

MAS har ansvar att följa upp hur hälso- och sjukvårdsuppgifterna utförs. Utföraren ska tillse att MAS kan utöva sitt ansvar för tillsyn över hälso- och sjukvården.

Uppföljning av den enskildes insatser görs av respektive biståndshandläggare.

Kommunen kan komma att genomföra olika uppföljningar såsom:

- *Brukarundersökning*  
Syftet är att belysa kundernas upplevelse av hemtjänsten. Brukarundersökningen kan mäta upplevd kvalitet av tjänster samt bemötande och tillgänglighet.
- *Oanmälda stickprovskontroller*  
Kan resultera i att alla utförare granskas inom något område.

- *Uppföljning av genomförandeplan*  
Syftar till att ta reda på om utföraren bland annat har upprättat genomförandeplan samt när och hur den ska följas upp.

#### **4.3.3** *Kvalitetsregister*

Utföraren ska lämna uppgifter som krävs för rapportering till de nationella kvalitetsregistren, t.ex. Senior Alert. Uppgifterna ska lämnas till kommunen.

#### **4.3.4** *Statistik*

Utföraren ska utan ersättning lämna uppgifter som efterfrågas av Statistiska Centralbyrån (SCB), Socialstyrelsen, andra statliga myndigheter och Sveriges kommuner och landsting (SKL). Uppgifterna ska lämnas till kommunen.

## **5** **KONTRAKT**

### **5.1** **Allmänna kontraktsvillkor**

#### **5.1.1** *Kontraktsparter*

**Uppdragsgivare:**  
Östra Göinge Kommun  
Storgatan 4  
280 60 BROBY  
Org. nr. 212000-0860

**Utförare:**

#### **5.1.2** *Kontaktpersoner*

**Uppdragsgivare:**  
Elisabet Olsson, kvalitetsutvecklare  
[elisabet.olsson@ostragoinge.se](mailto:elisabet.olsson@ostragoinge.se)  
044 – 775 60 71

**Utförare:**

#### **5.1.3** *Kontraktshandlingar*

För kontraktet gäller nedanstående handlingar. Förekommer i dessa mot varandra stridande uppgifter eller föreskrifter gäller de sinsemellan i följande rangordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till detta kontrakt
2. Kontrakt
3. Förfrågningsunderlag inklusive bilagor, daterat 2011-11-30
4. Ansökan

#### **5.1.4** *Omfattning*

##### **Avtalad tjänst**

- Kategori Serviceinsatser och personlig omvårdnad, inklusive  
A: trygghetslarm och delegerad hemsjukvård
- Kategori Serviceinsatser  
B:

##### **Geografiskt/-a område/-en**

- Broby; Östra Broby församling och Emmislövs församling

- Glimåkra; Glimåkra församling
- Knislinge; Knislinge-Gryt församling och Kviinge församling
- Sibbhult; Hjärsås församling

### ***Kapacitetstak***

Timmar per månad: [*ifylles* ].

#### **5.1.5**

#### ***Kontraktstid***

Kontraktet gäller tills vidare med sex (6) månaders uppsägning.

#### **5.1.6**

#### ***Ändringar och tillägg till kontraktet***

Ändringar och tillägg till kontraktet kan endast ske genom en skriftlig, av båda parter, undertecknad handling.

Kommunen kan komma att under kontraktstiden göra förändringar i förfrågningsunderlaget, dvs. i villkoren för godkännande att bli utförare och i tjänstens utförande. Detta sker genom tillägg till kontraktet eller att nya kontrakt upprättas med alla utförare. Om utföraren inte godkänner de nya villkoren kan kontraktet sägas upp. Ett sådant godkännande ska vara kommunen tillhanda senast i månad efter meddelande om förändring skickats till utföraren.

Efter ansökan kan utföraren ändra av geografiskt område och kapacitetstak. Detta sker genom att beviljad ansökan läggs till kontraktet. Om en utförare önskar ändra geografiskt verksamhetsområde eller kapacitetstak ska kommunen meddelas tre månader före ändring.

#### **5.1.7**

#### ***Sekretess***

Utföraren ska ansvara för att all personal efterlever den lagstiftning om tystnadsplikt som gäller för anställda inom hälso- och sjukvård och socialtjänst. Utföraren ska ombesörja att personalen informeras om dessa bestämmelser och undertecknar en förbindelse om tystnadsplikt.

### **5.2**

### **Kommersiella villkor**

#### **5.2.1**

#### ***Ersättning***

Östra Göinge kommun beslutar om bistånd i form av insats enligt SoL och om insats enligt HSL. Beslutet ligger till grund för en beställning av insatser. För att få ekonomisk ersättning ska tjänsterna ha utförts i enlighet med biståndsbeslut och/eller beslut om delegerad insats enligt HSL, och enligt upprättad genomförandeplan. I beställningen anges den maximala tid för vilken ersättning utgår, grundat på de förutsättningar som anges i beslutet. En avstämning av beställd och utförd tid kommer att göras av kommunen och avvikelser kommer att bedömas och granskas.

Timersättningen utgör hela ersättningen för samtliga kostnader som utföraren har för fullgörande av sitt åtagande och inkluderar därmed såväl ersättning för själva insatsen enligt SoL respektive HSL som alla indirekta kostnader.



Nivån på ersättningen anges i bilaga 11, "Ersättningsnivå". Två nivåer på ersättning för utförd tid tillämpas beroende på om insatsen avser serviceinsats eller omvårdnadsinsats. Kommunen har rättigheter att med 3 månaders varsel ändra på ersättningen ifall man märker att det är något som behöver ändras.

Ersättning utgår för:

- Utförd tid hos kund i enlighet med beställning och fastställt timpris från den dag verkställighet påbörjas. Timpriset anges i bilaga 11, "Ersättningsnivå".
- Vid ny kund för upprättande av genomförandeplan tillsammans med kunden ersättning för 1 timme.
- Utförd tid för tillfälligt utökade behov under maximalt 3 dagar
- Utförd tid för den del av insatsen som kräver dubbelbemanning, förutsatt att behov av dubbelbemanning har godkänts av kommunens biståndshandläggare eller HSL-personal
- Ej utförd tid enligt särskilda regler nedan

En sammanställning av utförd tid från tidregistreringssystemet IntraPhone ska lämnas till kommunen varje månad.

### **5.2.2**

#### ***Ersättning för ej utförd tid***

Vid kunds frånvaro, meddelad till utföraren 7 dagar innan frånvaron, till exempel för sjukhusvistelse, korttidsvård, semester eller andra egna angelägenheter, utgår ingen ersättning. Är frånvaron oplanerad, det vill säga om utföraren meddelas mindre än sju dagar innan frånvaron påbörjas, utgår ersättning för planerade insatser för högst 3 dagar. Om utföraren inte har haft några planerade insatser under tiden för den oplanerade frånvaron, ersätts inte utföraren.

Enstaka insatser som uteblir ersätts med tiden för den planerade insatsen.

Om insatser avslutas på grund av dödsfall utgår ersättning för planerade insatser för de första 3 dagarna efter dödsfallet.

### **5.2.3**

#### ***Ersättning för trygghetslarm***

Ersättning för trygghetslarm utgår med ett fast belopp per månad enligt bilaga 11, "Ersättningsnivå".

### **5.2.4**

#### ***Moms***

Utförare som utför insatser inom vård och omsorg är normalt momsbefriade. Vid beräkning av timpriset har hänsyn tagits till detta genom en momscompensation till externa utförare. Utförare som enbart utför serviceinsatser ska dock debitera moms enligt skatteverkets ställningstagande i frågan.

### **5.2.5**

#### ***Prisjustering***

Ersättningen ska från och med 2015-01-01 justeras årsvis med omsorgsprisindex (OPI) som publiceras av Sveriges kommuner och Landsting. Om en definitiv

omräkningsfaktor finns publicerad ska den användas. Om endast en preliminär omräkningsfaktor finns publicerad ska denna användas fram till dess att en definitiv omräkningsfaktor publiceras. En retroaktiv avräkning ska göras av skillnaden mellan den preliminära och den definitiva omräkningsfaktorn så snart detta är möjligt.

#### **5.2.6** *Betalningsvillkor*

Betalning sker 30 dagar efter mottagen och godkänd faktura.

Fakturerings-, expeditonsavgifter och liknande accepteras ej.

Fakturan ska innehålla en specifikation av utförd tid för respektive typ av insats, antalet beviljade larm och nya kunder för vilka genomförandeplan har upprättats. Se bilaga 12.

Faktura sänds till:  
Östra Göinge Kommun  
Box 66  
280 60 BROBY  
Referensnummer 1214 skall alltid anges.

Eventuell dröjsmålsränta debiteras enligt räntelagen.

### **5.3** *Ansvar och villkor för samarbete mellan parterna*

#### **5.3.1** *Anställda hos leverantören*

Utföraren får inte vidta åtgärder som kan förväntas åsidosätta lagar eller kollektivavtal för arbete eller på annat strider mot vad som är allmänt godtaget i motsvarande verksamhet.

#### **5.3.2** *Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter*

Part har inte rätt att utan motpartens skriftliga medgivande överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt detta kontrakt.

#### **5.3.3** *Underleverantörer*

Eventuellt anlitan av underleverantör och byte av underleverantör ska godkännas av kommunen. Vid anlitan av underleverantör eller byte av underleverantör under avtalstiden är det utförarens ansvar att informera alla berörda, inklusive de enskilda brukarna, om den nye underleverantören.

#### **5.3.4** *Ansvar vid fel eller brister och sanktioner*

Det föreligger fel eller brist i utförd tjänst om den i väsentlig grad avviker från de förpliktelser som har definierats i kontraktet och denna avvikelse i väsentlig grad försvårar användningen av tjänsten.

Fel eller brist i utförd tjänst ska uppdragsgivaren omgående skriftligen reklamera till uppdragstagaren. Fel eller brist som upptäcks av uppdragsgivaren efter det att uppdraget slutförts eller upphört ska skriftligen reklameras senast inom sju kalenderdagar efter uppdragets avslutades. Beställarens rätt till skadestånd eller annan gottgörelse är förverkad om beställaren inte reklamerar inom föreskriven tid och på föreskrivet sätt.

Reklamationen skall innehålla tydlig uppgift om felets eller bristens art och omfattning.

Uppdragstagaren ska efter reklamation eller anmärkning beredas tillfälle att inom skälig tid avhjälpa fel eller brist. Vad som är skälig tid skall bedömas med hänsyn till art och omfattning av fel eller brist respektive möjligheten att tillhandahålla ersättningstjänst.

Vid felaktiga leveranser svarar uppdragstagaren för samtliga kostnader.

#### **5.3.5** ***Ansvarförsäkring***

Uppdragstagaren ansvarar för skada på person och sak om skadan orsakats genom vållande hos uppdragstagaren eller av dennes personal. Uppdragstagaren är skyldig att inneha försäkring för sådan skada och skall, om uppdragsgivaren så begär, utan fördröjning uppvisa försäkringsbrev.

#### **5.3.6** ***Force majeure, ansvarsbegränsning***

Force majeure såsom krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof, allvarlig smittspridning eller annan omständighet som parterna inte råder över och som förhindrar part att fullgöra sina avtalsenliga skyldigheter, befriar sådan part från fullgörelse av berörd förpliktelse.

Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

Motparten ska omedelbart underrättas om det föreligger någon omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

#### **5.3.7** ***Hävning***

Om någondera parten väsentligt skulle brista i fullgörandet av detta kontrakt och rättelse inte sker utan dröjsmål efter skriftlig erinran, har motparten rätt att med omedelbar verkan häva kontraktet. Se bilaga 13 "Åtgärder vid brister i verksamheten".

Kommunen har rätt att med omedelbar verkan häva kontraktet om uppdragstagaren inte uppfyller villkoren enligt lagen (2008:962) om valfrihetssystem 7 kap. 1-2 §§.

Kontraktet kan hävas om utföraren saknar uppdrag under en tolv månaders period.

#### **5.3.8** ***Twist***

Eventuella tvister skall i första hand avgöras i förhandling mellan parterna, därefter avgöras i svensk domstol med tillämpning av svensk rätt.

## **5.4**

## **Kontraktsuppföljning**

### **5.4.1**

### ***Uppföljning av utförande av tjänsten***

Kommunen kommer att genomföra avtalsuppföljning minst en gång per år. Utföraren ska bistå kommunen med efterfrågade uppgifter som behövs för avtalsuppföljning. Syftet är att se om villkoren i avtalets följs. Kommunen är sammankallande.

### **5.4.2**

### ***utförande***

### ***Metoder för att följa upp tjänstens***

I kommunens uppföljning ingår:

- Brukarundersökningar.
- Uppföljning av synpunkter och klagomål.
- Möten och besök hos utföraren.
- Stickprovskontroller.
- Uppföljning av dokumentation och genomförandeplaner, rutiner och tillgänglighet samt kontroll av personalens kompetens och att det finns sekretessförbindelser.
- Uppföljning av att beställda och fakturerade tjänster utförs.
- Granskning av redovisning av utförd tid.
- Kontroll hos Skattverket att utföraren fullgör sina skyldigheter när det gäller socialförsäkringsavgifter och skatt.

## **BILAGOR**

1. Kvalitetskriterier i ordinärt boende
2. Riktlinjer för hjälp i hemmet
3. Exempel på delegerade HSL-insatser
4. Områdesindelning, karta
5. Presentation av utförare, kundvalskatalog
6. Leverantörsförsäkran
7. Har du synpunkter på socialtjänstens verksamheter, folder
8. Genomförandeplan, blankett
9. Betalningsansvar för utskrivningsklara
10. Lokal rutin för nyckelgömmor
11. Ersättningsnivå
12. Sammanställd månadsredovisning
13. Åtgärder vid brister i verksamheten