



Förfrågningsunderlag

**Upphandling i
Härryda kommun**

gällande

VALFRIHET INOM HEMTJÄNST

Beslutat 2013-07-01

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 Uppdragsbeskrivning	1
1.1 Inledning	1
1.2 Uppdragets omfattning	1
1.2.1 Tjänsternas uppdelning	1
1.2.2 Tid för tjänsternas utförande.....	2
1.2.3 Kapacitetstak	2
1.2.4 Geografiska områden.....	2
2 Krav på utföraren	2
2.1 Ansökan om godkännande	2
2.1.1 Ansökan.....	2
2.1.2 Komplettering till ansökan	3
2.1.3 Kvalificering för kontraktsskrivning	3
2.1.4 Ansökans giltighetstid	4
2.1.5 Handläggningstid och godkännande.....	4
2.2 Avtalstid	4
2.3 Ickevalsalternativ	5
2.4 Skyldighet att ta uppdrag	5
2.5 Presentation av Utföraren	5
2.6 Utförarens marknadsföring	5
2.7 Anmälan och tillstånd	5
2.8 Lagar, regler, rutiner och riktlinjer	5
2.9 Arbetsgivaransvar	6
2.10 Huvudmannaskap	6
2.11 Administrativa system	6
2.12 Utförarens lokaler	6
2.13 Miljö	6
3 Kvalitetskrav på utförandet	6
3.1 Övergripande kvalitetskrav och mål	6
3.1.1 Delaktighet och Trygghet	7
3.1.2 Kontinuitet.....	7
3.1.3 Bemötande.....	7
3.1.4 Kontaktman	7
3.2 Dokumentation	7
3.2.1 Individuell Genomförandeplan.....	7
3.2.2 Annan dokumentation.....	7
3.2.3 Förvaring av akter.....	8
3.2.4 Ett ärendes upphörande	8
3.3 Rehabiliterande arbetssätt och upprätthållande av sociala kontakter	8
3.4 Avvikelsehantering	8

3.4.1 Lex Sarah och Lex Maria	8
3.4.2 Fallprevention	8
3.5 Privata medel och värdesaker	8
3.6 Hälso- och sjukvård.....	9
3.6.1 Kompetens för delegerad och instruerad hemsjukvård.....	9
3.6.2 Hemrehabilitering	9
3.6.3 Vård i livets slutskede.....	9
3.7 Tillgänglighet	9
3.8 Verkställighet.....	9
3.9 Förändring av omsorgsbehov	9
3.10 Brukarens byte av Utförare.....	10
3.11 Samverkan.....	10
3.12 Information till brukare.....	10
3.13 Nyckelhantering.....	11
3.14 Organisation.....	11
3.14.1 Ledning	11
3.14.2 Personalens kompetens	11
3.14.3 ID.....	11
3.14.4 Tystnadsplikt	11
3.14.5 Praktikantplatser	11
3.15 Systematiskt kvalitetsarbete	12
3.15.1 Ledningssystem för kvalitet.....	12
3.15.2 Klagomålshantering	12
3.16 Uppföljning och insyn	12
3.16.1 Utförarens ansvar för uppföljning.....	12
3.16.2 Insyn	12
3.16.3 Kommunens uppföljning	12
4 Kommersiella villkor.....	13
4.1 Ekonomi.....	13
4.1.1 Ersättning till Utföraren	13
4.1.2 Ersättningsreglering.....	13
4.1.3 Betalningsvillkor	13
4.1.4 Fakturering	13
4.1.5 Dröjsmålsränta.....	14
4.1.6 Avgift från brukare	14
4.2 Kontaktpersoner för valfrihet i hemtjänsten	14
4.3 Ansvar.....	14
4.3.1 Skadeståndsskyldighet.....	14
4.3.2 Fullföljandegaranti.....	14
4.4 Tilläggstjänster	14
4.5 Underleverantör.....	14
4.6 Förändring av villkor	15
4.7 Information/samråd	15
4.8 Uppsägning av avtal	15
4.9 Överlåtelse av avtal	15

4.10 Upphörande av valfrihetssystem	15
4.11 Ändringar och tillägg	15
4.12 Handlingarnas inbördes rangordning	15
4.13 Avbeställningsrätt och hävning	16
4.13.1 Hävning	16
4.13.2 Tillfälligt beställningsstopp	16
4.14 Tvist	17
4.15 Personuppgiftslagen	17
4.16 Meddelarfrihet	17
4.17 Kris och beredskap	17
4.18 Extraordinär händelse	17

1 Uppdragsbeskrivning

1.1 Inledning

Kommunfullmäktige i Härryda kommun beslutade 2010-03-22 att införa valfrihetssystem inom hemtjänsten i enlighet med bestämmelserna i Lag (2008:962) om valfrihetssystem.

Valfrihetssystemet omfattar hemtjänst i ordinärt boende.

Kommunstyrelsen i Härryda kommun har det politiska ansvaret för stöd, service och omsorg till äldre personer och till personer som har funktionsnedsättning. Tanken med ett valfrihetssystem för hemtjänst är att öka valfriheten för brukare med beviljad hemtjänst genom möjlighet att själva välja Utförare av den aktuella tjänsten.

Information om politiska inriktningsmål för vård och omsorg i Härryda kommun framgår av bilaga,

1.2 Uppdragets omfattning

Detta förfrågningsunderlag reglerar Kommunstyrelsens (nedan kallad Kommunen) bestämmelser kring åtagandet att utföra hemtjänst i form av service- och omsorgsinsatser. Utförare av omsorgsinsatser skall även utföra delegerade/instruerade uppgifter enligt Hälso- och Sjukvårdslagen (HSL) från legitimerad personal i Kommunen.

Hemtjänst är ett samlingsbegrepp för olika typer av insatser som beviljas efter den enskildes behov. Målet med hemtjänst är att underlätta för den enskilde att leva ett så självständigt liv som möjligt. Omfattningen av hemtjänstinsatserna kan variera över tid. Hemtjänstinsatserna omprövas regelbundet. Hemtjänst beviljas av biståndshandläggare utifrån den enskildes behov. Brukaren väljer själv vilken Utförare som denne vill ska utföra de insatser som beviljats. Kommunen kan därför inte lämna någon volymgaranti på antal uppdrag till Utföraren.

1.2.1 Tjänsternas uppdelning

Valfrihet inom hemtjänsten (serviceinsatser och omsorgsinsatser) i Kommunen innefattar biståndsbedömda insatser och delegerade/instruerade uppgifter enligt Hälso- och Sjukvårdslagen (HSL). Tjänster som externa Utförare kan ansöka om att utföra är:

- **Serviceinsatser**
Med serviceinsatser avses tvätt och klädvård, renbäddning, leverans av dagligvaror, ärenden och städning.
- **Omsorgsinsatser**
Grundläggande för den personliga omvårdnaden är att de skall innefatta de insatser som behövs för att tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov. Det kan handla om hjälp att äta och dricka, klä sig och förflytta sig, sköta personlig hygien och i övrigt insatser för att bryta isolering och för att känna trygghet och säkerhet i det egna hemmet.

Till detta tillkommer att utföra delegerade HSL-uppgifter samt HSL-uppgifter efter instruktion.

Utförare kan välja att erbjuda endast servicetjänster, enbart omsorgsinsatser eller både och.

1.2.2 Tid för tjänsternas utförande

Serviceinsatser ska erbjudas under vardagar kl. 8.00-17.00

Insatser av omsorgskaraktär ska erbjudas årets alla dagar 7.00-23.00

Nattverksamhet ingår inte i valfrihetssystemet utan utförs av kommunens nattpatrull mellan 23.00 -07.00 alla dagar. Utryckning på trygghetslarm ingår heller inte i valfrihetssystemet.

Vid vård i livets slutskede kan under vissa omständigheter insats nattetid förekomma för Utförare av omsorgsinsatser.

1.2.3 Kapacitetstak

Utförare kan medges begränsning i kapacitet uttryckt i biståndsbedömda timmar (beviljade) per månad.

Om Utförare önskar förändra sitt kapacitetstak **skall** Kommunen meddelas senast fyra veckor före förändringen. Utföraren är alltid skyldig att fortsätta utföra insatser för befintliga brukare samt utökning av befintliga brukares insatser, även om kapacitetstaket sänks.

1.2.4 Geografiska områden

Kommunen definierar de geografiska områden inom vilka Utföraren kan välja att erbjuda tjänster. Utförare kan välja att arbeta antingen i område Öst eller i område Väst eller i hela Kommunen. Delområde Öst består av tätorterna Rävlanda, Hindås, Hällingsjö och Landvetter med angränsande område (se bifogad karta). Delområde Väst består av Mölnlycke med angränsande område. Utföraren **skall** ange inom vilket eller vilka områden denne önskar bedriva verksamhet.

Om Utförare önskar ändra eller utöka geografiskt område att verka i, **skall** Kommunen meddelas senast fyra veckor före förändringen. Utföraren är alltid skyldig att fortsätta utföra insatser för befintliga brukare inom tidigare valt geografiskt område.

2 Krav på utföraren

2.1 Ansökan om godkännande

2.1.1 Ansökan

Utförare ansöker om godkännande på därför avsett ansökningsformulär (bilaga 2). Ansökan ska vara i pappersformat, datorskrivet på svenska och komplett med begärda handlingar och undertecknad av behörig företrädare för Utföraren. Om dennes behörighet inte framgår av registreringsbevis ska annat bevis lämnas.

Ansökan märkt ”Ansökan valfrihet inom hemtjänst” skickas till:

Härryda kommun
Sektorn för socialtjänst
435 80 MÖLNLYCKE

2.1.2 Komplettering till ansökan

Kommunen får medge att en sökande rättar en felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan. Kommunen får även begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras.

2.1.3 Kvalificering för kontraktsskrivning

När ansökan inkommit sker en kontroll av att Utföraren utformat sin ansökan i enlighet med föreskrivet ansökningsformulär och bifogat de handlingar som begärts. Begärda uppgifter samt Kommunens kontroll enligt nedan ska visa att det sökande företaget har ekonomisk stabilitet, fullgjort sina juridiska skyldigheter samt har teknisk förmåga och kapacitet att genomföra uppdraget.

För att en Utförare ska kvalificeras och därmed kunna skriva avtal med Kommunen krävs följande:

Fullständig ansökan

Fullständig ansökan i enlighet med föreskrivet ansökningsformulär med beskrivningar och redogörelser enligt det som efterfrågas i formuläret (bilaga 2).

Godkännande av skall-krav

Utföraren **skall** godkänna förfrågningsunderlagets intentioner och **skall-krav**.

Kontrolluppgifter från Skatteverket

Blankett SKV 4820, leverantörskontroll, från Skatteverket eller motsvarande blankett för utländska Utförare **skall** bifogas ifylld av respektive myndighet. Utföraren **skall** ha fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter och skatt.

Uppgifterna **skall** ej vara äldre än två månader räknat från sista datum för inlämnande ansökan.

Registreringsbevis från Bolagsverket

Registreringsbevis från Bolagsverket **skall** bifogas. Utförare som inte bedriver verksamhet i Sverige **skall** visa att han är registrerad i det land han bedriver verksamhet enligt det landets regler om aktiebolags- eller handelsregister eller liknande register. Intyget/n **skall** ej vara äldre än två månader räknat från sista datum för inlämnande av ansökan. Sökande som vid överlämning av ansökan är ett bolag under bildande **skall** senast vid avtalstecknandet kunna styrka att ett bolag finns registrerat hos Bolagsverket.

Lagenligt ställda krav

Den externa Utföraren **skall** uppfylla i Sverige eller i hemlandet lagenligt ställda krav avseende registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter. Det innebär att Kommunen kan komma att utesluta sökande företag från deltagande i upphandlingen om förhållanden enligt 7 kapitlet LOV 1-2 §§ föreligger.

Ekonomisk och finansiell ställning

Den externa Utföraren **skall** ha en stabil ekonomisk bas. Den externa Utföraren **skall** vid inhämtande av kreditupplysning från UC (Upplysningscentralen) eller likvärdigt

företag visa lägst rating 3 eller motsvarande. I de fall lägre rating då visas, **skall** Utföraren ändå anses uppfylla detta krav om denne i ansökan kan påvisa att det kan anses klarlagt att Utföraren själv, eller genom återopande av annans kapacitet, innehar motsvarande ekonomiska stabilitet. Kommunen kan komma att kontrollera Utförarens uppgifter. Vid gemensam organisation, konsortium, gäller att var och ett av de ingående företagen ska erhålla ovan angivna omdöme från UC eller likvärdigt företag.

Ansvarsförsäkring

Utförare **skall** teckna och vidmakthålla ansvarsförsäkring.

Uppgift om ansvarsförsäkring skall vara relevant för uppdraget (kopia på försäkringsbevis lämnas vid avtalstecknande).

Referenser

Kommunen kommer också att göra en referenstagning på samtliga externa Utförare som lämnat in ansökningar. För nybildade företag gäller att personliga referenser istället kan lämnas avseende företrädarna (de fysiska personerna) för företaget. Referenserna **skall** vara från liknande uppdrag de senaste 5 åren. (Se bilaga 1 för vidare information.)

Möte med Kommunen

Extern Utförare som ansökt om deltagande i valfrihetssystemet kallas också in till ett möte för avstämning av Kommunens krav på uppdraget och Utförarens förståelse för uppdraget. Deltagande på detta möte är obligatoriskt för att Utföraren ska kunna bli godkänd.

Utförare som uppfyller ovanstående punkter samt övriga **skall**-krav bedöms kvalificerad. För att få och behålla sitt godkännande ska Utföraren vid varje given tidpunkt uppfylla villkoren i förfrågningsunderlaget, dess bilagor samt avtal.

2.1.4 Ansökans giltighetstid

Ansökan **skall** vara bindande i sex månader.

2.1.5 Handläggningstid och godkännande

Kommunen handlägger och godkänner kompletta ansökningar löpande. Handläggningstid tar normalt 8 veckor. Sektorschef för den sociala sektorn fattar besluten. I samband med sommarmånaderna och storhelger kan handläggningstiden förlängas något.

Utförare kommer att meddelas skriftligt om denne är godkänd eller inte.

Om Utföraren inte blivit godkänd eller känner sig felaktigt behandlad kan denne välja att komplettera sin ansökan till Kommunen eller begära rättelse i förvaltningsdomstol. Ansökan om rättelse **skall** göras skriftligen inom tre veckor.

Kontrakt upprättas efter att Utförare blivit godkänd.

2.2 Avtalstid

Avtalstiden gäller från och med att parterna undertecknar avtalet och löper tills vidare med ett år i taget. Kommunen kommer årligen, tre månader innan avtalets utgång, att göra kontroller som styrker att Utföraren är godkänd att bedriva hemtjänstverksamhet i Kommunen ytterligare ett år. Finner Kommunen att Utföraren, vid en sådan kontroll, ej

uppfyller Kommunens krav för godkännande har Kommunen rätt att häva avtalet enligt punkt 4.13 i detta förfrågningsunderlag.

Kommunen förbehåller sig rätten att när som helst under avtalstiden göra ovanstående kontroller.

2.3 Ickevalsalternativ

För varje nytillkommande brukare som inte gör ett aktivt val och inte tidigare haft några insatser i form av hemtjänst finns ett ickevalsalternativ. Alla utförare som inte angett kapacitetstak och som utför all typ av hemtjänst i det aktuella geografiska området utgör ickevalsalternativ en månad i taget. För de brukare som har insatser utgör tidigare utförare ickevalsalternativ.

Utförare väljer själva om de vill utgöra ickevalsalternativ eller inte och kan när som helst under avtalstiden ta ställning till detta på nytt, dock skall kommunen meddelas fyra veckor före förändringen.

Vid förändringar av schemat, såsom vid exempelvis utförares inträde eller utträde som ickevalsalternativ ska kommunen meddela detta två veckor i förväg.

Aktuellt schema för ickevalsalternativ framgår av bilaga 3.

2.4 Skyldighet att ta uppdrag

Utföraren förbinder sig att ta emot de beställningar som ges av Kommunen för de tjänster som godkännandet gäller inom ramen för eventuellt kapacitetstak eller områdesbegränsning. Befintliga beställningar som utökas **skall** inte begränsas av kapacitetstak. Om en befintlig brukare flyttar utanför en Utförares områdesbegränsning, upphör Utförarens skyldighet att ta uppdraget.

2.5 Presentation av Utföraren

För att brukaren ska kunna göra ett aktivt val sammanställer Kommunen ett informationsmaterial för varje godkänd Utförare. Utföraren **skall** senast i samband med avtalstecknande lämna över information om sig själv och sin verksamhet enligt de riktlinjer som Kommunen bestämt.

2.6 Utförarens marknadsföring

Utförarens marknadsföring får inte ske aggressivt utan **skall** ske i enlighet med god marknadsföringssed, med stor respekt för brukare och övriga Utförare. Utföraren som inte respekterar detta kan komma att nekas fortsatt uppdrag i Kommunen.

2.7 Anmälan och tillstånd

Utföraren **skall** ha erforderliga tillstånd för att driva verksamheten. Utföraren **skall** ansvara för myndighetskontakter och göra samtliga anmälningar som erfordras för uppdragets genomförande.

2.8 Lagar, regler, rutiner och riktlinjer

Utföraren **skall** bedriva verksamheten enligt gällande lagar och regler, allmänna råd, riktlinjer och förordningar inom området samt Kommunens förekommande rutiner och riktlinjer.

2.9 Arbetsgivaransvar

Utföraren är arbetsgivare och helt ansvarig för drift och skötsel av verksamheten, inkluderat arbetsmarknadsförsäkring för personalen.

2.10 Huvudmannaskap

Kommunen är huvudman och ytterst ansvarig för verksamheten och beslutar i alla frågor som innefattar myndighetsutövning.

2.11 Administrativa system

Kommunen har ett gemensamt datasystem för att redovisa, utläsa och överföra uppgifter inom vård och omsorg gemensamt för hela Kommunen. Utföraren **skall** använda detta system när det är färdigutvecklat. Fram till dess skall uppgifter överföras på av kommunen anvisat sätt.

2.12 Utförarens lokaler

Utföraren sörjer själv för sitt lokalbehov.

2.13 Miljö

Utföraren **skall** följa gällande lagar beträffande miljöaspekter i anslutning till livsmedelsanvändning, kemiska produkter för renhållning samt arbetsmiljöfrågor. Utföraren **skall** i sin verksamhet aktivt verka för att minimera negativt miljöpåverkande faktorer. Utföraren ska källsortera avfall i den utsträckning som det finns förutsättningar för det hos brukaren eller i den fastighet där brukaren bor.

3 Kvalitetskrav på utförandet

Utföraren **skall** utföra aktuella insatser genom hjälpinsatser i hemmet. Hjälpinsatserna **skall** innefatta olika service- och omsorgsuppgifter som ingår i biståndsbeslut och överenskommelse med den enskilde. Insatserna **skall** utföras oavsett typ av funktionsnedsättning som brukaren har. Brukaren **skall** beredas den service och omsorg som erfordras för att han eller hon **skall** kunna leva och bo självständigt och ha en meningsfull tillvaro till livets slut efter individuella förutsättningar och behov.

Utföraren **skall** bedriva verksamheten enligt de krav som anges i förfrågningsunderlaget med bilagor. I uppdraget ingår också att vid behov vara den enskilde behjälplig med vissa externa kontakter som t ex färdtjänst eller läkare.

3.1 Övergripande kvalitetskrav och mål

Enligt socialtjänstlagen (2001:453) 3 kap 3§ skall insatser inom socialtjänsten vara av god kvalitet.

Verksamheten **skall** bedrivas enligt gällande författningar, riktlinjer och rutiner på området. All service och omsorg **skall** bedrivas enligt vetenskap och beprövad erfarenhet.

Verksamheten **skall** bedrivas religiöst och politiskt obundet och med beaktande av allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet.

Enligt de politiska inriktningsmålen i Härryda kommun ska alla brukare i kommunen ha förutsättningar att vara delaktiga i samhällslivet, ha ett bra boende och leva ett inflytelserikt, gott, aktivt, hälsosamt och tryggt liv med bibehållet oberoende.

3.1.1 Delaktighet och Trygghet

I Härryda kommun ska de enskilda kunna åldras med trygghet och värdighet. Den enskilde skall känna tillfredställelse och glädje i livet. När krafterna inte räcker till och den enskilde behöver samhällets insatser skall den enskilde ha inflytande över hur hjälpen skall ges. Utredningen genomförs därför tillsammans med den enskilde och när bistånd beviljats skall den enskilde ha möjlighet att påverka utformningen av insatserna inom ramen för biståndsbeslutet.

3.1.2 Kontinuitet

Insatserna **skall** samordnas med så få personer som möjligt för att säkerställa god kontinuitet. Brukarna ska uppleva att insatserna utförs lika oberoende av vem som utför dem,

3.1.3 Bemötande

Utförarens brukare ska uppleva att personalen är tillmötesgående, omtänksamma och stödjande i sitt bemötande av brukare och anhöriga

3.1.4 Kontaktman

Varje brukare **skall** ha en kontaktman och brukaren ska ha kännedom denne. Besked om vem som är kontaktman skall kunna ges samma dag som insatserna påbörjas.

Utförare **skall** vidare ha skriftlig dokumentation/rutin för kontaktmannaskap.

3.2 Dokumentation

All dokumentation **skall** utföras i Kommunens verksamhetssystem när detta är färdigutvecklat. Fram till dess skall dokumentationen ske på av Kommunen anvisat sätt.

3.2.1 Individuell Genomförandeplan

Utöver krav på dokumentation enligt stycke 3.4 ställer Kommunens handläggarenhet specifika krav på utformning av genomförandeplanen. En genomförandeplan utifrån biståndsbeslutet **skall** upprättas tillsammans med brukaren inom 14 dagar och lämnas till biståndshandläggaren för kännedom och uppföljning. Planen **skall** beskriva hur insatserna praktiskt ska genomföras och ska uppfylla krav i gällande författningar. Brukaren och/eller dennes företrädare **skall** vara delaktig i utformningen av planen. Planen **skall** undertecknas av kontaktman och brukaren eller dennes företrädare. Planen **skall** kontinuerligt följas upp och vid behov förändras.

3.2.2 Annan dokumentation

Dokumentationen av insatser enligt SoL **skall** göras enligt 11kap, i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser (SOSFS 2006:5) samt Kommunens riktlinjer för social dokumentation.

Hälso- och sjukvårdsinsatser som genomförs på delegation och instruktion **skall** dokumenteras enligt HSL och patientjournalagen.

3.2.3 Förvaring av akter

Akter **skall** förvaras på ett säkert sätt så att ingen obehörig får tillgång till dem.

3.2.4 Ett ärendes upphörande

All dokumentation skall utföras i Kommunens verksamhetssystem när detta är färdigutvecklat. Fram till dess skall dokumentationen i ett ärendes upphörande ske på av Kommunen anvisat sätt.

3.3 Rehabiliterande arbetssätt och upprätthållande av sociala kontakter

Utföraren **skall** ha ett rehabiliterande arbetssätt. Det innebär hjälp till självhjälp så att den enskildes funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls. Utföraren **skall** arbeta förebyggande för att upprätthålla den enskildes funktionsförmåga. Den enskilde **skall** uppmuntras till att bibehålla de sociala kontakter med närstående och andra som den enskilde är van vid samt upprättandet av nya kontakter. Individuella önskemål och intressen **skall** tillgodoses och brukarens integritet och självbestämmande **skall** respekteras.

3.4 Avvikelsehantering

Syftet med avvikelsehantering är att öka säkerheten och höja kvaliteten samt identifiera olika riskmoment. Med avvikelse menas en icke förväntad händelse i verksamheten som medfört eller skulle kunna medföra skada eller risk för skada för brukaren. Alla avvikelser skall dokumenteras av den som är med vid eller upptäcker händelsen först.

Rapportering om avvikelser **skall** ske enligt Kommunens riktlinjer för avvikelsehantering.

3.4.1 Lex Sarah och Lex Maria

Utföraren skall se till att all personal är väl förtrodda med skyldigheten att enligt 14 kap 2 § SoL anmäla missförhållanden i omsorgen om äldre.

Utföraren **skall** ha rutiner för rapportering och utredning om missförhållanden enligt socialtjänstlagen (Lex Sarah). Utförare av omsorgsinsatser **skall** ha rutiner för anmälan om missförhållanden enligt patientsäkerhetslagen (Lex Maria).

Utföraren är skyldig att omedelbart informera Kommunen om inkommen anmälan eller rapport och denna **skall** skyndsamt skickas till Kommunen..

3.4.2 Fallprevention

Utföraren **skall** i tillämpliga delar använda sig av Kommunens riktlinjer för fallprevention och rapportering av fallolyckor.

3.5 Privata medel och värdesaker

Den enskilde eller närstående/god man **skall** sköta hanteringen av privata medel och värdesaker. I de fall privata medel och värdesaker handhas av Utföraren **skall** rutiner finnas för det.

3.6 Hälso- och sjukvård

Kommunen har ansvaret för hemsjukvård i ordinärt boende för de brukare som är inskrivna i den kommunala hälso- och sjukvården, det vill säga de personer som inte kan ta sig till vårdcentral. Ansvaret omfattar den hälso- och sjukvård inklusive rehabilitering och habilitering som ges av sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast i Kommunen. Västra Götalandsregionen ansvarar för läkarinsatser.

3.6.1 Kompetens för delegerad och instruerad hemsjukvård

Om en brukare valt en annan Utförare än Kommunen, samt om denna Utförare valt att utföra omsorgsinsatser, innebär det att Utförarens personal utför hälso- och sjukvård på delegation och instruktion från legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal (SOSFS 1997:14).

Aktuell personal **skall** då ha den kompetens som Kommunen kräver för att utföra delegerad och instruerad hemsjukvård. En instruktion fordrar inget beslut om delegation.

Aktuell personal ska också ha kunskap om och tillämpa Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien inom hälso- och sjukvården 2007:19.

3.6.2 Hemrehabilitering

Syftet med hemrehabilitering är att under begränsad period arbeta intensivt med rehabilitering för att stärka självständighet och minska behovet av andra insatser, t.ex. hemtjänst.

Hemrehabilitering utförs av Utförare tillsammans med Kommunens sjukgymnaster och arbetsterapeuter.

3.6.3 Vård i livets slutskede

Utföraren **skall** tillhandahålla en god och värdig vård i livets slutskede. Det **skall** vara möjligt att bo kvar hemma under livets slutskede. Vid kontakter med närstående i dessa situationer **skall** särskild omtanke och hänsyn visas. Omsorgen **skall** ske med värdighet och hänsyn **skall** tas till religion, etnisk tillhörighet och integritet.

3.7 Tillgänglighet

Utförare av omsorgsinsatser skall vara tillgängliga för de brukare man ansvarar för alla dagar 07.00-23.00. För Utförare av enbart serviceinsatser gäller vardagar 08.00 till 17.00.

3.8 Verkställighet

Utförare **skall** erbjuda ny brukare insatser med 24 timmars varsel, vardagar, efter meddelat beslut om bistånd.

3.9 Förändring av omsorgsbehov

Om den enskildes service- och omsorgsbehov förändras i sådan grad att behov av insatser kan behöva omprövas **skall** den enskilde uppmanas att omgående kontakta biståndshandläggare, ansvarig sjuksköterska eller för rehabinsatser sjukgymnast eller arbetsterapeut. Förändringen av behovet **skall** framgå av dokumentation. Det ingår i Utförarens uppdrag att omgående meddela biståndshandläggaren eller i förekommande

Utförarens uppdrag att omgående meddela biståndshandläggaren eller i förekommande fall sjuksköterskan om en person som får hjälp är inlagd på sjukhus eller har avlidit.

En brukare kan av olika skäl ha tillfälligt utökade behov. Det kan röra sig om sjukdom, anhörigvårdares frånvaro eller vård vid livets slut. Som tillfälligt utökade behov räknas även tillfällen då en brukare behöver ledsagning till sjukvårdsinrättning. Insatsen måste godkännas i efterhand av biståndsbedömare eller legitimerad personal i den Kommunala hälso- och sjukvården. Vid vård i livets slut **skall** samråd med sjuksköterska i den Kommunal hälso- och sjukvården ske. Blir behoven mer långvariga **skall** biståndshandläggare kontaktas.

3.10 Brukarens byte av Utförare

En brukare som har valt en Utförare har alltid rätt att byta till en annan. Bytet skall ske inom 7 dagar. Den brukare som önskar välja en annan Utförare tar kontakt med sin biståndshandläggare och väljer en ny Utförare. När en ny Utförare är vald meddelar biståndshandläggaren den ursprungliga Utföraren att ett avslut ska göras av uppdraget. Detta **skall** ske omgående och skriftligt. Samtidigt läggs beställningen på uppdraget till den nya Utföraren.

Den ursprungliga Utföraren skall lämna nödvändig information samt dokumentation rörande brukaren till ansvarig biståndshandläggare för vidare befordran till ny Utförare samt även i övrigt samarbeta för ett smidigt överlämnande för brukarens bästa.

Vid byte av Utförare har en brukare 7 dagars uppsägningstid.

3.11 Samverkan

Samverkan **skall** ske med närstående samt för brukaren andra viktiga personer i den utsträckning brukaren medger detta. Samtycke **skall** inhämtas av brukaren eller närstående för att kunna förmedla information som gäller brukaren. Kommunens samtyckeblankett **skall** användas.

Utföraren **skall** samverka med övriga Utförare av hemtjänst kring brukaren så som till exempel nattpatrull och felanmälan av trygghetslarm. Utföraren **skall** samverka med Kommunen i utvecklandet av vård och omsorg i Kommunen som helhet.

Utföraren ska tillämpa de avtal som reglerar ansvar och samverkan avseende hälso- och sjukvård mellan Västra Götalandsregionen och kommunerna i Västra Götaland med särskild fokus på munhälsovård. Det betyder att utförarens personal kan behöva vara närvarande vid de munhälsobedömningar som utförs samt att därefter fortsätta att ge daglig munvård.

3.12 Information till brukare

Utföraren **skall** svara för information till brukaren och dennes närstående angående praktiska frågor kring biståndsbeslut och om verksamheten. Utföraren **skall** beskriva verksamhetsinriktning, mål, arbetssätt, klagomålshantering och uppföljning i en särskild informationsskrift till brukaren, i överensstämmelse med ansökan. Brukaren och i förekommande fall dess närstående eller gode man **skall** få skriftlig upplysning om vart man vänder sig om man utsatts för felaktig eller kränkande behandling av Utförarens

personal. Namn på ansvarig person, kontaktman och biståndshandläggare och hur de kan nå **skall** framgå av informationen..

3.13 Nyckelhantering

Utföraren **skall** ha säkra rutiner för nyckelhantering av den enskildes nycklar. Det **skall** finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering.

3.14 Organisation

Utföraren **skall** vara väl insatt i styrdokument och den lagstiftning som gäller för verksamheten.

3.14.1 Ledning

Utförare som ska utföra omsorgsinsatser **skall** i sitt företag ha en ledningskompetens motsvarande högskoleutbildning, inom vård- och omsorg. Alternativet är kompetens motsvarande omvårdnadsprogrammet samt minst 5 års yrkesutövning.

3.14.2 Personalens kompetens

Utförarens personal som utför omsorg och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser **skall** ha kompetens motsvarande omvårdnadsprogrammet eller minst 3 års yrkesutövning. Vid nyrekrytering av tillsvidareanställd personal **skall** kompetens motsvarande omvårdnadsprogrammet krävas vid omsorgsinsatser.

Personalen **skall** behärska det svenska språket i tal och skrift.

Utföraren **skall** se till att anställd personal ges förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling.

Utföraren **skall** kunna tillhandahålla personal med god kunskap om och arbetssätt kring demenssjukdomar om uppdraget kräver det. Utföraren **skall** tillse att personalen kontinuerligt ges erforderlig utbildning, fortbildning och handledning för att vid varje tillfälle vara lämpade att utföra sina arbetsuppgifter. Personalens engagemang och erfarenhet **skall** tas tillvara och stimuleras.

3.14.3 ID

Utföraren **skall** tillse att brukaren kan identifiera personalen genom legitimation eller foto-ID.

3.14.4 Tystnadsplikt

Utföraren **skall** tillse att samtliga personal inom verksamheten undertecknar och får kännedom om tystnadsplikt enligt gällande lagar för uppgifter om den enskildes hälso-tillstånd, personliga tillstånd eller personliga förhållanden, och tillse att denna tystnadsplikt efterlevs.

3.14.5 Praktikantplatser

Utföraren **skall** tillhandahålla praktikantplatser inom verksamhetsområdet. Utförarens personal **skall** ge god handledning till praktikanter.

3.15 Systematiskt kvalitetsarbete

3.15.1 Ledningssystem för kvalitet

Utföraren **skall** ha och arbeta efter ett ledningssystem för kvalitet enligt gällande författningar. Utföraren **skall** bedriva dokumenterat kvalitetsarbete och följa:

- Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2011:9 om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

3.15.2 Klagomålshantering

Utföraren **skall** ha rutiner för klagomålshantering. Brukaren och dess närstående **skall** alltid veta till vem man vänder sig för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter på Utförarens verksamhet. Den enskilde **skall** garanteras att vid klagomål bli lyssnad på och få en återkoppling genom ett personligt samtal inom en vecka. En särskild sammanställning över klagomål samt vidtagna åtgärder, eller förslag till åtgärder, **skall** varje år lämnas till Kommunen senast 3 januari för året som gått.

3.16 Uppföljning och insyn

3.16.1 Utförarens ansvar för uppföljning

Utföraren **skall** ansvara för egenkontroll genom systematisk och regelbunden uppföljning och utvärdering av verksamheten. Kommunen **skall** delges resultaten enligt Kommunens specifikation för uppföljning.

3.16.2 Insyn

Kommunen eller dess företrädare **skall** alltid få den insyn i verksamheten som krävs för uppföljning, kvalitetskontroll eller utvärdering. Utföraren **skall** bistå Kommunen i detta och erbjuda den insyn som är nödvändig. Utföraren **skall** regelmässigt rapportera och informera om verksamheten till Kommunen. Utföraren är skyldig att utan oskäligt dröjsmål efter det att Kommunen framställt begäran härom till denne överlämna sådan information som avses i 3 kap. 19 a § kommunallagen (1991:900). Informationen som lämnats till Kommunen enligt texten ovan **skall** ej anses utgöra företagshemligheter enligt lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter. Denna bestämmelse har ingen inverkan på räckvidden av övriga bestämmelser i förfrågningsunderlaget.

3.16.3 Kommunens uppföljning

Utföraren **skall** acceptera de uppföljningar som Kommunen eller representanter för denne genomför. Utföraren **skall** vid alla uppföljningar/utvärderingar biträda Kommunen. Detta gäller även för uppgifter som Kommunen ska redovisa till kommunfullmäktige och stat. Kommunens kvalitetsuppföljning utvecklas ständigt och kan komma att kompletteras över tid.

4 Kommersiella villkor

4.1 Ekonomi

4.1.1 Ersättning till Utföraren

Ersättningen för service- och omsorgsinsatser betalas av kommunen i kr per beställd timme. Den beställda tiden kan vara beviljade biståndsbedömda insatser och i förekommande fall tid för att utföra delegerade/instruerade uppgifter enligt Hälso- och Sjukvårdslagen (HSL) från legitimerad personal.

I ersättningen ingår samtliga kostnader för insatsernas utförande såsom t.ex. personal, administration, kringtid, bomtid, resor, lokaler mm. Brukaren betalar förbrukningsmaterial som behövs för insatserna. Förbrukningsmaterial som behövs ur arbetsmiljösynpunkt bekostas av Utföraren. Vissa förbandsmaterial och medicintekniska produkter tillhandahålls av Kommunen eller regionen i enlighet med överenskommelse mellan Kommun och Region.

Utförare får inte kräva eller acceptera betalning utöver ersättningen för tjänster inom ramen för biståndsinsatserna. Om brukaren beställt tilläggstjänster av Utföraren debiteras kunden direkt av Utföraren.

4.1.2 Ersättningsreglering

I ersättningen ingår alla kostnader för tjänsten. Ersättningen baseras på Kommunens beräknade personal- lokal-, transport- och övriga driftskostnader. Ersättningen ska täcka den tid som tillbringas i kundens hem, tid som går till förflyttning, planering av vård och omsorg och annan planering, samverkan med andra aktörer, personalens kompetensutveckling och andra inslag som behövs för att fullgöra uppdraget.

Ersättningen är föremål för årlig översyn, vilket innebär att ersättningen kan komma att justeras.

4.1.3 Betalningsvillkor

30 dagar netto.

4.1.4 Fakturering

Fakturering **skall** ske månadsvis. Förfallodagen **skall** tydligt framgå på fakturan. Fakturan **skall** vara fullständig. Fakturan **skall** innehålla specifikation över när prestationen utfördes, datum samt antal timmar/minuter uttryckt i tid per månad. Fakturanummer alt. OCR-nummer ska tydligt framgå. Fakturorna **skall** vara tydliga, med bra tryck, på vitt papper och utan skuggor, i ett exemplar. På fakturan **skall** alltid anges fakturaadress och mottagningsid/referens samt leverantörens organisationsnummer. Fakturerings- eller annan administrativ kostnad betalas ej.

Till fakturan **skall** bifogas en specificering av utförda tjänster med angivande av brukarens personnummer. Kommunens mottagningsid SOC 2021 skall anges på fakturan.

Fakturor **skall** skickas till:

Härryda kommun
Box 20

435 21 Mölnlycke

4.1.5 Dröjsmålsränta

Om Kommunen inte betalar ersättning i rätt tid utgår dröjsmålsränta enligt lag.

4.1.6 Avgift från brukare

Avgifter för utförda insatser från brukare uttas av och tillfaller Kommunen. För avgifternas beräkning ska Utföraren i samband med månatlig fakturering vara behjälplig och lämna skriftlig rapport om eventuella avvikelser. Avvikelse skall vara Kommunen tillhanda första vardagen i varje månad. Inga avgifter eller kostnader får uttas av brukaren

4.2 Kontaktpersoner för valfrihet i hemtjänsten

Kommunens sociala sektors administrativa enhet skall ha personal som svarar för avtalet och frågor kring detta. De nås på tfn 031-724 61 00 vxl.

Utförarens kontaktperson **skall** vara utsedd vid avtalets tecknande. Om Utföraren byter kontaktperson under avtalstiden skall detta meddelas skriftligen.

4.3 Ansvar

4.3.1 Skadeståndsskyldighet

Kommunen har rätt till ersättning för skada Kommunen har lidit på grund av Utförarens avtalsbrott om skadan är en följd av att Utföraren åsidosatt sedvanlig omsorg eller inte visat den yrkesskicklighet som förutsatts vara allmän inom branschen. Kommunen har även rätt till ersättning för eventuellt skadestånd som givits till tredje man för skada som orsakats av Utföraren eller dennes personal.

4.3.2 Fullföljandegaranti

Utföraren **skall** garantera fullföljandet av avtalet oavsett eventuella förändringar i Utförarens verksamhet. I händelse av förändringar i Utförarens verksamhet, vilka försvårar eller omöjliggör fullföljande av åtagandet, åvilar det Utföraren att ersätta Kommunen för eventuella merkostnader.

Utförare **skall** omedelbart rätta till iakttagna fel och brister i sin verksamhet. Om Utförare byter juridisk person **skall** ny ansökan lämnas, nytt godkännande prövas och nytt kontrakt tecknas. .

4.4 Tilläggstjänster

Utföraren har rätt att erbjuda tilläggstjänster. Tilläggstjänster får inte vara obligatoriska för brukaren och denne ska informeras om att tilläggstjänsterna inte ingår i biståndsbeslutet.

Marknadsföring av tilläggstjänster **skall** ske på ett respektfullt sätt som den enskilde inte uppfattar som påträngande.

4.5 Underleverantör

Efter godkännande av Kommunen får Utföraren anlita underleverantör som Utförare för att fullfölja del av verksamheten. Utföraren **skall** svara för underleverantör som för sitt

eget arbete och samma krav som gäller för Utförare **skall** fullt ut gälla för underleverantör.

4.6 Förändring av villkor

Kommunen förbehåller sig rätten att utveckla/ändra i förutsättningarna över tid. Ändrat innehåll i förfrågningsunderlaget innebär att nya kontrakt upprättas för alla Utförare. Om förfrågningsunderlag eller ersättning förändras och Utförare ej kan acceptera de nya villkoren upphör avtalet efter tre månader, från tidpunkten då detta meddelats Kommunen.

4.7 Information/samråd

Utförare och Kommunen **skall** fortlöpande hålla varandra informerade om förhållanden som i något avseende kan påverka vad som här avtalats.

4.8 Uppsägning av avtal

Om Utföraren önskar upphöra med sin verksamhet i Härryda kommun **skall** Utföraren meddela detta skriftligen till Kommunen senast 3 månader innan verksamheten upphör.

Avtal upphör automatiskt, om Utföraren inte har några brukare efter ett års avtalstid.

4.9 Överlåtelse av avtal

Avtal får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan Kommunens skriftliga medgivande.

4.10 Upphörande av valfrihetssystem

Om Kommunen fattar beslut om att inte längre ha valfrihetssystem för hemtjänsten upphör detta avtal. I väntan på eventuell upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) gäller en övergångstid som Utföraren **skall** förbinda sig till. Denna övergångstid kan längst vara i 18 månader. Ersättning lämnas inte till Utföraren för avtal som upphör att gälla i förtid.

I det fall Kommunen bestämmer sig för att upphandla enligt LOU **skall** Utföraren lämna erforderliga uppgifter om verksamheten till Kommunen. Vid avveckling av verksamhetsdrift ska Utföraren samverka med Kommunen och eventuell ny Utförare. Utföraren **skall** skapa förutsättningar för att övergången till den nya verksamhetsdriften sker med minsta möjliga negativa påverkan hos den enskilde och andra berörda.

I de fall hemtjänsten återgår till Kommunens egenregi upphör detta avtal tidigast sex månader efter det att beslut om återgång är fattat.

4.11 Ändringar och tillägg

Ändringar och tillägg till avtal kan endast göras genom en skriftlig handling undertecknad av parterna.

4.12 Handlingarnas inbördes rangordning

Avtalshandlingarna kompletterar varandra.

Om avtalshandlingarna skulle visa sig motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat, sinsemellan i följande ordning:

- 1) Skriftliga ändringar och tillägg till avtal
- 2) Avtal
- 3) Eventuella kompletteringar till förfrågningsunderlag
- 4) Förfrågningsunderlag med bilagor
- 5) Utförarens ansökan

4.13 Avbeställningsrätt och hävning

Om Utföraren eller dess underleverantörer bryter mot sina förpliktelser i träffat avtal eller på annat sätt missköter något som Kommunen skäligen hade kunnat förvänta sig vid avtalets slutande, äger Kommunen rätt att häva avtalet i sin helhet. Rätten att häva avtalet utesluter ej Kommunens rätt att göra gällande andra i detta avtal reglerade påföljder. Om de avtalade tjänsterna inte uppfyller avtalade villkor betraktas det som ett avtalsbrott.

4.13.1 Hävning

Omständigheter som beskrivs nedan är grund för omedelbar uppsägning av avtalet. Kommunen äger rätt att med omedelbar verkan häva avtalet om Utföraren efter avtalets ingående:

- Gör sig skyldig till avtalsbrott genom att brista i sina åtaganden enligt detta avtal eller i åtaganden uppställda i andra handlingar eller överenskommelser som utgör en del av avtalet mellan parterna.
- Blir föremål för ackord eller tillsvidare har inställt sina betalningar eller är underkastade näringsförbud.
- Blir föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller liknande förfarande
- Blir dömd för brott avseende yrkesutövning enligt lagakraftvunnen dom
- Har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen
- Inte har fullgjort sina åligganden avseende skatter eller sociala avgifter i hemlandet eller annan stat inom EES-området
- Fått allvarlig kritik riktat mot verksamheten av tillsynsmyndighet
- Efter Kommunens uppföljning visar på allvarliga brister
- Saknar fungerande rutiner och system för kvalitetssäkring, avvikelshantering eller klagomålshantering.
- I något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna avtalspunkt.

Innan hävning görs **skall** avtalsbrottet skriftligen påtalas för Utföraren och denne **skall** få skälig tid att vidta rättelse inom 30 dagar. Om avtalet hävs är Utföraren ersättningskyldig för den skada som hävningen förorsakat. Hävning **skall** vara skriftlig.

4.13.2 Tillfälligt beställningsstopp

Kommunen har rätt att införa tillfälligt beställningsstopp gentemot Utförare som står under utredning av olika typer av missförhållanden i avvaktande på ett klagorörelse.

4.14 Tvist

Tvist mellan Kommunen och Utföraren med anledning av ingånget avtal **skall** avgöras av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt.

4.15 Personuppgiftslagen

I det fall bestämmelserna i Personuppgiftslagen (1998:204), eller därtill anslutande författning, är tillämpliga för uppgifter som ingår i Utförarens åtagande **skall** dessa gälla för all automatiserad behandling av personuppgifter. Personuppgift är all slags information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person som är i livet.

All behandling av personuppgifter **skall** i övrigt utföras i enlighet med skriftliga instruktioner som lämnas av Kommunen i samband med att Utföraren erhåller uppdrag som innefattar behandling av personuppgifter.

4.16 Meddelarfrihet

Personal anställd hos Utföraren har rätt att uttala sig i enlighet med den meddelarfrihet som gäller i tryckfrihetsförordningen 1 kap §1 samt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

4.17 Kris och beredskap

Utföraren **skall** vara insatt i lagen (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap.

Utföraren ska vid händelse som innebär svår påfrestning på viktiga samhällsfunktioner och vid extraordinära händelser, samt vid höjd beredskap och krig, inordna sin verksamhet under kommunens krisledning.

4.18 Extraordinär händelse

En extraordinär händelse är en större händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av Kommunen. Kommunen kan vid allvarlig kris eller extraordinär händelse där insatser behövs till skydd för människor och egendom av stort värde, använda resurserna på ett annat sätt än vad som här avtalats.