

Redaktionell justering
Bilageindelning
1-17, webbsida falkoping.se
A-R, via Falnet vid avtal

Förfrågningsunderlag för upphandling av hemtjänst enligt Lag om Valfrihetssystem, LOV

1. Allmän orientering

1.1 Information om valfrihetssystem

Kommunfullmäktige i Falköpings kommun beslutade den 29 mars 2010 att ge socialnämnden i uppdrag att införa valfrihetssystem inom hemtjänst enligt Lagen om valfrihetssystem SFS 2008:962, LOV, se bilaga 1. Falköpings kommuns socialnämnd tillämpar från och med den 10 oktober 2011 LOV vad gäller upphandling av externa leverantörer av hemtjänst.

Av detta förfrågningsunderlag framgår de krav som Falköpings kommun och socialnämnden ställer för att godkänna extern utförare och för att tillämpa valfrihetssystem inom hemtjänsten. Så länge som valfrihetssystem tillämpas i kommunen kommer ett förfrågningsunderlag ligga på webbsidan för valfrihetssystem.

Utförare som uppfyller samtliga krav i förfrågningsunderlaget godkänns och avtal upprättas mellan kommunen och utföraren.

1.2 Upphandlande myndighet

Falköpings kommun, organisationsnummer: 212000-1744

I förfrågningsunderlaget benämns genomgående upphandlande myndighet som kommunen och den som lämnar ansökan som leverantören/utföraren.

1.3 Huvudmannaskap

Kommunen genom socialnämnden är huvudman och ytterst ansvarig för verksamheten och beslutar i alla frågor som gäller myndighetsutövning, vilket omfattar alla de tjänster som är aktuella enligt detta uppdrag.

Kommunen har enligt 3 kap. 19§ kommunallagen rätt att lämna över vården av en kommunal angelägenhet men också en skyldighet att kontrollera och följa upp den utlagda verksamheten. Kommunen ska även garantera att med- borgarna får insyn i den verksamhet som överlämnats genom avtal med extern leverantör och säkerställa att medborgaren får information om verksamheten. För att enskilda som beviljats hemtjänst ska kunna välja utförare i ett valfrihetsystem behövs jämförbar information. Det är kommunens skyldighet att förse dem med aktuell information. Till informationen kommer även att tillfogas de uppgifter som uppkommer genom uppföljning och kontroll av verksamheten.

1.4 Uppdragets omfattning – tjänster som ingår i valfrihets-systemet

Leverantören åtar sig att i enlighet med beställning från Falköpings kommun tillhandahålla hemtjänst i ordinärt boende för personer i den omfattning som framgår av kommunen upprättade biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser enligt hälso- och sjukvårdslagen, enligt villkoren i detta förfrågningsunderlag.

Leverantören ska kunna utföra samtliga hemtjänstinsatser, såväl serviceinsatser som omvårdnadsinsatser, samt delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser på uppdrag av kommunens legitimerade personal. Leverantören kan inte välja att utföra enbart en av dessa utan ska kunna utföra samtliga.

Kommunen garanterar inte någon uppdragsvolym.

1.5 Tjänster som inte ingår i valfrihetsystemet

Tjänster som **inte** ingår i valfrihetssystemet för hemtjänst utförs endast av kommunens egenregi, vilka är följande:

- Hemtjänst till boende i särskilt boende.
- Kommunal hälso- och sjukvård och rehabinsatser av legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal.
- Kommunal hälso- och sjukvård och rehabinsatser som legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal inte kan delegera/instruera annan personal att utföra.

- Hemtjänst natt mellan kl. 22:00-07:00 (om inte annat överenskom- mits med leverantör i ett individuellt ärende), kommunal nattpatrull.
- Installation och åtgärdande av trygghetslarm, vilket endast utförs av kommunal larm-/nattpatrull.
- Närstående-/anhörigstöd. Hjälp av närstående/anhörig beviljas inte. I undantagsfall kan det utföras inom kommunen och utanför reglerna för valfrihetssystemet. Det avser anställning av anhörig hos utföraren (oavsett anställningsform) till brukare för att utföra dennas insatser.

2. Upphandlingsföreskrifter

2.1 Ansökan

2.1.1 Ansökningsförfarande

Ansökan behandlas i enlighet med Lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV, samt detta förfrågningsunderlag med bilagor för bedömning av sökande, vid beslut och underrättelse om beslut och vid tecknande av avtal med extern leverantör. Se Lag (2008:962) om valfrihetssystem i **bilaga 1**.

2.1.2 Ansökans form och innehåll

Ansökan om att få vara leverantör av hemtjänst enligt LOV ska ske skriftligt på svenska språket och i enlighet med av kommunen upprättat formulär, ”Ansökan om utförande av hemtjänst enligt LOV i Falköpings kommun”.

Bilagor får inlämnas endast i de fall det specifikt har efterfrågats. Ansökningsformulär finns i **bilaga 2**.

Ansökan ska vara undertecknad av behörig företrädare för sökanden.

Till ansökan ska bifogas:

- F-skattebevis
- registreringsbevis från bolagsverket
- presentation av företaget och dess ledning
- förteckning över företagsledning
- referenser på företaget från liknande uppdrag
- meritförteckning och utbildning för verksamhetschef
- referenser på verksamhetschefs yrkeserfarenhet
- ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet
- uppgifter om etableringsområde och kapacitet
- uppgift om eventuell underleverantör

I ansökan ska alla angivna **ska**-krav besvaras och uppfyllas av den sökande.

Undertecknad ansökan ska vara märkt ”Ansökan LOV hemtjänst” och skickas till: Falköpings kommun, Socialförvaltningen, 521 81 Falköping.

2.1.3 Kommunikation

All kommunikation, så som frågor och svar kring förfrågningsunderlag, samt begäran om komplettering ska ske via e-post och ställas skriftligt till angivna kontaktpersoner.

2.2 Handläggning

2.2.1 Kontaktuppgift

Falköpings kommun, Socialförvaltningen, Tfn. växel 0515-88 85 00. För information om kontaktperson se **bilaga 3**, Kontaktperson.

2.2.2 Handläggning av ansökan

Handläggning av ansökan sker inom socialförvaltningen inom en tid av högst 60 dagar, förutom under juni-augusti då det kan bli upp till 90 dagar. Förvaltningen bereder ansökan och lämnar förslag till beslut till social- nämnden som behandlar ärendet vid närmaste nämndsmöte. Därefter kan beslut delges till sökanden.

Sökanden är bunden till sin ansökan och sitt anbud under handläggningstiden och vid beslut om godkännande fram till avtal upprättats.

2.2.3 Begäran om komplettering

Kommunen får tillåta att sökanden rättar felskrivningar eller andra uppenbara fel. Kommunen får även begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Ansökan får dock endast rättas eller förtydligas på kommunens begäran. Vid kompletteringar kan ansökningstiden förlängas till högst 90 dagar. Efterfrågade kompletteringar ska insändas inom 14 dagar, annars avvisas ansökan.

2.3 Prövning av utföraren och ansökan

Prövning av utföraren och ansökan sker i två steg:

1. Kontroll att utföraren uppfyller kvalificeringskraven i avsnitt 3.
2. För utförare som uppfyller kvalificeringskraven prövas ansökan avseende de krav som ställs på tjänstens utförande i avsnitt 4.

Sökande som uppfyller de krav som framgår i förfrågningsunderlaget med bilagor kommer att prövas för ett slutligt godkännande som

leverantör. Godkännandet förutsätter att sökanden gör trovärdigt att sökanden kommer att kunna fullgöra uppdraget i enlighet med de **ska**-krav som uppställts. Sökanden ska muntligt vid möte med kommunens handläggare redogöra för hur uppdraget kommer att genomföras innan den upphandlande myndighetens förvaltning lämnar förslag om slutgiltigt godkännande till beslutande nämnd.

2.4 Beslut och avtal

2.4.1 Underrättelse om beslut

Varje inkommen ansökan kommer att avslutas med ett beslut, antingen med godkännande eller inte godkännande om uppfyllda krav ej uppfylls. Beslut fattas av socialnämnden, som sammanträder varje månad, utom i juli månad. Så fort beslut tagits och protokoll justerats underrättas den sökande i skriftlig form om beslutet.

Om sökande inte blivit godkänd eller känner sig felaktigt behandlad kan hon eller han ansöka om rättelse i enlighet med 10 kap. LOV.

2.4.2 Avtal

Godkänd leverantör ska för att få utföra uppdrag inom ramen för denna upphandling ha tecknat avtal med kommunen. Avtalstecknande och igångsättande av leverantörens verksamhet ska ske inom 60 dagar från underrättelse om godkännande, om inte annat godkänts av upphandlande myndighet. I **bilaga 4** finns mall för avtal.

3. Kvalificering av utföraren

3.1. Grundläggande kontroller av utföraren

I enlighet med Lag om valfrihetssystem 7 kap. 1§ och 2§ får sökande uteslutas från prövning av ansökan om den upphandlande myndigheten får kännedom om sådana förhållanden.

Leverantör ska uppfylla i Sverige eller hemlandet lagenligt ställda krav avseende sina registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter. Förutom vad som framgår av LOV 7 kap. ska utföraren vara registrerad i aktie-, handels- eller föreningsregister, om sådan skyldighet föreligger. F-skattsedel ska finnas, både vid ansökan och under hela avtalstiden.

För svensk leverantör görs granskning av kommunen genom kontroll av lämnade uppgifter med Skatteverket. Utländsk leverantör ska till kommunen inlämna motsvarande dokumentation som intyg på att denne fullgjort i hemlandet föreskrivna registreringar och betalningar.

Utföraren ska ha tillstånd från Inspektionen från vård och omsorg, IVO att bedriva hemtjänst (7 kap. 1 § andra stycket 6 socialtjänstlagen). Kopia av tillståndet ska tillfogas ansökan.

Utförare ska lämna en sanningsförsäkran enligt LOV 7 kap. 1§, vilket innebär att företaget och dess företrädare:

- inte är satta in konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
- inte är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande,
- inte genom lagakraftvunnen dom är dömt till brott avseende yrkesutövningen,
- inte har gjort sig skyldig till fel i yrkesutövningen,
- har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter och skatt i hemlandet eller annan stat i EES-området,
- inte i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av ovanstående paragraf.

3.2. Kontroll av utförarens lämplighet

3.2.1. Ekonomisk ställning

Den upphandlande myndigheten kommer att ta kreditupplysning på den sökande. Sökande leverantör ska vid tiden för ansökans inlämnande inneha en ekonomisk och finansiell ställning klassificerad som "Kreditvärdig" enligt CreditSafes ratingmodell. Om efterfrågad kreditvärdighet enligt CreditSafe inte uppfylls ska sökande leverantör bevisa att dennes ekonomiska och finansiella ställning motsvarar ställda krav. Utifrån kreditupplysningsföretagets uppgifter eller av sökanden lämnade bevis gör kommunen en bedömning av om sökanden har tillräcklig ekonomisk ställning för att kunna utföra uppdraget.

Enligt 5 kap. 2§ LOV får en sökande vid behov åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet vid ansökan. Sökanden ska dock kunna visa att hon eller han kommer att förfoga över nödvändiga resurser när kontraktet ska fullgöras. Detta kan till exempel göras genom att sökanden tillhandahåller ett skriftligt åtagande från företag i fråga.

Nybildade företag, företag under bildande, eller företag som inte omfattas av ratingsystemet ska till anbudet bifoga affärsplan inkluderande en finansiell plan. Startkapitalet ska minst täcka kortfristiga skulder. Kommunen kommer att göra en bedömning om startkapitalet räcker för att tillgodose kravet på att sökanden har tillräckliga resurser för att bedriva verksamheten.

3.2.2. Underleverantör

För underleverantör svarar utföraren såsom för sig själv.
Underleverantör, som åt utföraren utför uppdrag i direkt kontakt med kommunen, får inte anlitas utan kommunens skriftliga godkännande.
Underleverantör granskas på lika sätt som leverantör och kan uteslutas enligt samma grunder.

3.2.3. Teknisk kapacitet

3.2.3.1. Allmänt

Utföraren ska under hela avtalsperioden ha en organisation med erforderlig yrkesmässig kompetens, erfarenhet och kapacitet för de tjänster leverantören utför enligt förfrågningsunderlag och avtal.

3.2.3.2. Kompetens och referenser på företag

I företagets ledning ska finnas en person som är verksamhetschef. Verksamhetschefen kan antingen ingå i företagsledningens styrelse eller vara anställd av företaget. Förhållandet ska anges i ansökan.

Ansökan ska innehålla två referenser på företaget avseende uppdrag av motsvarande typ. Nystartade företag kan istället lämna motsvarande referenser för person i företagets ledning. I det fall verksamhetschef i ett företag även utgör företagets ledning så kan samma referenspersoner som anges 3.2.3.3 anges på nytt nedan.

Kommunen förbehåller sig rätten att ta referenser utöver de som företaget angett. Endast utförare som har goda vitsord när det gäller förmåga att fullgöra uppdraget kommer att bli godkänd. Kommunen kommer vid sin referenstagning använda sig av ett referensformulär, se [bilaga 5](#), Referensformulär.

3.2.3.3. Kompetens och referenser verksamhetschef

Verksamhetschef förutsätts ta aktiv del i verksamheten och ha direkt ansvar för personal, ekonomi och verksamhet, och befinna sig lokalt placerad. Följande krav på kunskap och erfarenhet ska uppfyllas för verksamhetschef:

- relevant utbildning – social omsorg, socionom, sjuksköterska eller motsvarande eftergymnasial utbildning eller – minst 36 månaders praktisk erfarenhet av direkt arbetsledning på heltid inom vård och omsorg,
- ingående kunskaper om för verksamheten tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd,

- minst 24 månaders erfarenhet av verksamhet inom äldreomsorg eller omsorg för personer med funktionsnedsättningar,
- datavana genom att självständigt hantera för verksamheten nödvändiga it-program.

Byte av verksamhetschef ska skriftligen anmälas till och godkännas av kommunen.

Verksamhetschef kan ha underställd chef (motsvarande operativ chef, enhetschef eller arbetsledare) som utför arbetsuppgifter på uppdrag av verksamhetschefen. Denna chef ska uppfylla de krav som kommunen ställer och uppdraget kräver. Ju fler uppgifter som underställd chef får ansvara för desto mer lika ska kompetenskraven vara verksamhetschefens, men denna chef kan inte ersätta verksamhetschefs ansvar.

För verksamhetschefen ska finnas en namngiven person, som kan vara underlydande och vars uppgift är att på uppdrag av verksamhetschefen under semester och kortare perioder sköta den dagliga arbetsledningen.

Ansökan ska innehålla två referenser gällande verksamhetschef för att bekräfta att ställda krav uppfylls. I det fall verksamhetschef i ett företag även utgör företagets ledning så kan samma referenspersoner som anges i 3.2.3.2 anges på nytt.

Kommunen förbehåller sig rätten att ta referenser utöver de som angetts i ansökan. Endast verksamhetschef som har goda vitsord när det gäller förmåga att fullgöra uppdraget kommer att bli godkänd. Kommunen kommer vid sin referenstagning använda sig av ett referensformulär, se **bilaga 5**, Referensformulär.

3.2.3.4. Utförarpresentation

Leverantören ska lämna underlag för information om sin företagsidé och verksamhet i samband med ansökan och avtalstecknandet. Information om underlag framgår av avsnitt 4.1.3. Mall för informationslämning till utförarpresentation finns i **bilaga 6**.

3.2.3.5. Krav på ledningssystem

Leverantören ska vid ansökningstillfället och under hela avtalsperioden ansvara för att det finns ett ledningssystem för verksamheten. Med stöd av ledningssystemet ska leverantören planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

Leverantören ska arbeta efter Socialstyrelsens föreskrifter gällande ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9, samt gällande meddelandeblad och handbok för tillämpningen.

I samband med ansökan ska leverantören presentera sitt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

4. Krav på tjänstens utförande

4.1. Inför och i samband med genomförande av uppdrag

Valfrihetsystemet omfattar hemtjänst enligt socialtjänstlagen och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser enligt hälso- och sjukvårdslagen. I detta avsnitt framgår de krav som ställs på tjänsten och tjänstens utförande.

4.1.1. Biståndsbeslut och myndighetsutövning

Handläggare på kommunens biståndsenhet utreder och beslutar enligt social- tjänstlagen efter ansökan från den enskilde om vilka hemtjänstinsatser den enskilde ska få och omfattningen av dessa. Till stöd för biståndsbedöm- ningen finns lagar, förarbeten, domstolspraxis och socialnämndens riktlinjer. Riktlinjer för handläggning av ärenden vid biståndsavdelningen inom äldre- och handikappomsorgen, framgår av **bilaga A**. I handläggningen används av socialförvaltningen antagen rutin, Handläggning av ärenden vid biståndsenheten inom äldreomsorgen, (inkl schablontider), se **bilaga B**.

4.1.2. Ansvaret för hälso- och sjukvård och medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)

Kommunen har ansvar för hälso- och sjukvård (hemsjukvård) i ordinärt boende. Ansvaret omfattar hälso- och sjukvårdsinsatser inklusive rehabilitering och habilitering som ges av legitimerad personal som sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster/fysioterapeuter.

Till grund för kommunens ansvar finns en överenskommelse med Västra Götalandsregionen. Avtalet framgår av **bilaga C**. Ansvarsfördelningen definieras utifrån avtalet som reglerar hälso- och sjukvårdsansvaret mellan Västra Götalandsregionen och kommunerna i Västra Götaland som innebär att om en person själv, eller med hjälp av ledsagare, kan ta sig till en regional sjukvårdsenhet så har regionen ansvar för vården. Övergången från att hälso- och sjukvårdsinsatserna ges av regionen till att de utförs av kommunen ska alltid föregås av ett meddelande i systemet SAMSA enligt samordnad vårdplanering.

Hälso- och sjukvårdslagens krav på att det ska finnas en MAS fullgörs av socialnämnden i Falköpings kommun.

Grundläggande bestämmelser och vad som åligger en MAS framgår av 24 § HSL, Socialstyrelsens meddelandeblad Nr 6/2016, Patientsäkerhetslagen (SFS 2010:659) samt Socialstyrelsens

föreskrifter och allmänna råd om läkemedelshantering i hälso- och sjukvården (SOSFS 2000:1/2012:9).

Socialnämnden är, enligt 12 § patientskadelagen (1996:799), att betrakta som vårdgivare beträffande den hälso- och sjukvård som utförs av privat vårdgivare på uppdrag av socialnämnden. Därav är socialnämnden skyldig att teckna och vidmakthålla patientförsäkring även för den hälso- och sjukvård som utförs av annan utförare.

4.1.3. Information och marknadsföring

I samband med biståndsbeslutet informerar kommunens biståndshandläggare på ett neutralt sätt den enskilde om valfrihetssystemet och vilka utförare som finns att välja mellan.

Inför valet av utförare ska kommunen ge brukare, närstående och allmänhet neutral information om vilka utförare av hemtjänst som finns inom kommunens valfrihetssystem. Information ska finnas dels i en informations- mapp till brukaren och dels på kommunens webbsida, www.falkoping.se

Kommunens information är utformad på ett likvärdigt sätt mellan alla utförare och ska innehålla uppgifter om:

- Åtagandet: vilka tjänster som ges och geografiskt verksamhetsområde.
- Information om leverantören/utföraren: verksamhetsidé, kompetens, speciell inriktning, kvalitets- och verksamhetsmål, språkkunskaper, eller annat som vill framhållas,
- Kontaktuppgifter: adress, telefon och e-postadress,
- Uppföljning: resultat från verksamhets- och kvalitetsgranskningar.

Mallen ska fyllas i och lämnas in tillsammans med ansökan. Se mall i **bilaga 6**. Om leverantören sedan vill ändra eller komplettera sin information till brukarna ska detta anmälas skriftligt till kommunen. Förutsatt att förändringarna är i överensstämmelse med upprättat avtal justerar kommunen informationsmaterialet inom 14 dagar.

Leverantören har rätt att marknadsföra sin egen verksamhet. Marknadsföringen ska uppfattas som allmän. Kommunen förutsätter att utförarens marknadsföring är utformad på ett sådant sätt att den enskilde inte uppfattar den som påträngande eller tvingande och att den i övrigt är etiskt försvarbar.

4.1.4. Ansvarstid och tillgänglighet

Utföraren ska finnas tillgänglig och utföra beställda insatser mellan kl. 07:00-22:00 alla dagar.

Vid vård i livets slutskede svarar utföraren för insatser även mellan kl. 22:00-07:00 under förutsättning att utföraren anser sig ha kapacitet att klara av detta. I annat fall utför kommunen insatsen.

Det ska finnas en verksamhetschef som är tillgänglig och ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten. Verksamhetschefen och dennes ersättare ska vara nåbar via telefon och e-post. Rutiner ska finnas som anger att leverantörens personal har daglig tillgång till arbetsledningen.

4.1.5. Brukarens val eller icke-val

Brukaren gör sitt val av utförare i samband med ansökan om hemtjänst och styrker detta när biståndsbeslut föreligger.

Brukaren kan välja utförare i de geografiska områden där det finns fler än en utförare. Den utförare som brukaren väljer att utföra insatsen ska utföra hela hemtjänstinsatsen. Det går inte att ha olika utförare av samma insats, t.ex. städning av två olika utförare. Personer i samma hushåll måste även välja samma utförare.

Kommunen ska tillhandahålla ett icke-valsalternativ för de brukare som inte vill göra ett eget val av utförare. Icke-valsalternativet i Falköpings kommun är kommunens utförare av hemtjänst. Insatsen utförs av den kommunala hemtjänst som är verksam i det geografiska område där brukaren är bosatt.

Om en brukare är i behov av så akuta insatser så att val ej hunnit eller kunnat göras kommer kan de akuta insatserna komma att utföras av kommunens hemtjänst. Så snart det är praktiskt möjligt ska brukaren erbjudas att välja utförare.

Den enskilde kan inte välja utförare av delegerad hälso- och sjukvårdsinsats. Kommunens legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal kan i kontakt med brukaren avgöra vilken utförare som ska utföra den delegerade hälso- och sjukvårdsinsatsen.

4.1.6. Brukarens rätt att välja och byta utförare

En brukare har alltid rätt, men ingen skyldighet, att välja och byta utförare av hemtjänst. Denna rätt är en av grundpelarna i ett valfrihetssystem. Denna valfrihet gäller endast för brukare som har rätt till hemtjänstinsatser inom valfrihetssystemet.

Om brukaren önskar byta och välja en annan utförare ska hon eller han ansöka om detta i ett särskilt formulär och ta kontakt med sin biståndshandläggare. Formulär framgår av **bilaga 7**. När brukaren har valt en ny utförare meddelar biståndshandläggaren den ursprungliga utföraren att brukaren ska byta till en ny. Detta meddelande ska lämnas omgående skriftligen och bekräftas av utföraren.

Den tillträdande utföraren ska inom som längst 14 dagar från bekräftelse inleda verkställighet och börja med att utföra sitt uppdrag. Avlämnande utförare ska i god tid dessförinnan överlämna nödvändig information, samt vid sista dagen för uppdraget avsluta verkställigheten.

Har den enskilde brukaren delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser ska kommunens legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal informeras om bytet av utförare för hemtjänsten och i kontakt med brukaren avgöra vilken utförare som ska utföra de delegerade hälso- och sjukvårdsinsatserna. Om möjligt ska det eftersträvas att den enskilde får samma utförare av hemtjänst och delegerad hälso- och sjukvård.

4.1.7. Brukaravgifter

Brukaren betalar avgift för hemtjänstinsatser och insatser av kommunal hälso- och sjukvård enligt av kommunen fastställda taxa. Leverantören får inte ta ut någon avgift för insatser som utförs inom biståndsbeslutet och kommunens beställning. För tilläggstjänster gäller vad som framgår av avsnitt 5.5.

4.2. Vid genomförande av uppdrag

4.2.1. Överlämnande av uppdrag

Kommunens biståndshandläggare överlämnar uppdrag till leverantören genom att via en beställning i verksamhetssystemet Viva lämna uppgifter om brukare och beviljade insatser. Rutin för överlämnande av uppdrag i Viva framgår av **bilaga E**.

4.2.2. Mottagande av uppdrag

Leverantören ska:

- Snarast bekräfta att uppdrag mottagits. Beställningar som lämnats före kl. 14 vardagar ska bekräftas samma dag. Övriga ska bekräftas senast kl. 14 efterföljande vardag.
- Kontakta ny brukare senast inom två arbetsdagar efter kvitterat uppdrag för överenskommelse om tid för planering av service- och omvårdnadsinsatser. Vid akuta behov ska insatser kunna påbörjas inom ett dygn.
- När insats påbörjas ska datum för verkställighet anges i Viva.
- För varje brukare utse en kontaktperson, som har ett extra ansvar för att hålla god kontakt med brukaren.
- Inleda dokumentationen i Viva och tillsammans med brukaren och/eller dennes företrädare upprätta en genomförandeplan enligt kommunens anvisningar. Genomförandeplanen ska sammanställas i nära samverkan med brukaren och finnas tillgänglig i Viva senast 30 dagar efter påbörjad insats.

Kommunen granskar planeringen och följer upp hur biståndsbesluten verkställs.

4.2.3. Utförande av hemtjänstinsatser

Hemtjänstinsatserna uppdelas vanligtvis i serviceinsatser och personlig omvårdnad. Serviceinsatser utgörs vanligtvis av följande.

- Städning
- Tvätt och klädvård
- Inköp och ärenden
- Ledsagning/förflyttning till aktivitet
- Leverans av färdiglagad mat/matdistribution

Personlig omvårdnad avser de insatser som behövs för att tillgodose den enskildes grundläggande fysiska, psykiska och sociala behov. Det gäller främst uppgifter kring den personliga skötseln och utgörs vanligtvis av följande.

- ADL-funktioner
- Måltider/födointag
- Personlig hygien
- På- och avklädning
- Toalettbesök
- Förflyttning
- Tillsyn
- Medicin – handräckning/apoteksärende
- Insatser för att känna trygghet och säkerhet i hemmet

Insatserna för service och personlig omvårdnad beviljas och ska utföras i enlighet med den enskildes beslut och kommunens riktlinjer för hemtjänst.

Av biståndsbeslut och till utförare gjord beställning framgår vilka insatser som den enskilde beviljats och tidsåtgång (timmar/vecka). Den beviljade tiden bygger på schablontider för varje insats som sammanläggs till en summa tid, vilken utgör ett riktmärke för den hjälp som ska ges och den ersättning som utbetalas. Den enskilde brukarens behov ska tillgodoses inom den sammanlagda summan tid.

4.2.4. Matdistribution och hantering av livsmedel

Leverantören ska i sin hantering av livsmedel och färdiglagad mat inom hemtjänsten följa gällande lagar och förordningar vad gäller hantering av livsmedel. Den externa leverantören är ansvarig för att livsmedelslagstiftningen tillämpas. Det innebär bland annat att leverantören ska tillämpa rutiner för egenkontroll och senast i samband med avtalsskrivandet vara registrerad som livsmedelsanläggning vid kommunens miljöförvaltning.

Vid hemtjänstinsatser med matdistribution ska leverantören hämta färdiglagad mat från de av kommunen anvisade tillagningskök som ligger inom brukarens geografiska område. Leverantören ska handha beställningen av färdiglagad mat åt brukaren och hämta maten på anvisat kök mellan kl. 11.30 – 13.30. Kommunen tillhandahåller anpassade emballage och väskor för transporten.

Leverantören ska tillämpa rutiner för egenkontroll vid distribution av varm mat mellan kök och hemtjänstbrukare. För egenkontrollen finns i kommunen dokumentet, "Livsmedelshantering inom socialförvaltningen – egenkontrollprogram", som vägledning. Se **bilaga F, främst flik 5 och 19-21**. För att kunna ansvara för egenkontrollen ska leverantören använda egen för ändamålet godkänd termometer och tillse att det för att klara temperaturhållningen under leveransen finns lämplig utrustning.

4.2.5. Mottagande och utförande av delegerad hälso- och sjukvård

Kommunens legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal kan delegera/ instruera till omvårdnadspersonal att utföra vissa hälso- och sjukvårdsinsatser i enlighet med riktlinjer för "Hälso- och sjukvårdsuppgifter i Skaraborgs kommuner" och från kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS). Se riktlinjer i **bilaga G**.

Med delegering menas att kommunens legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal, och som är formellt kompetent för en medicinsk arbetsuppgift kan överföra en uppgift till någon annan som saknar formell kompetens men som har färdigheter (reell kompetens) att utföra uppgiften.

Omvårdnadspersonal kan även utföra viss kommunal hälso- och sjukvård efter instruktion av legitimerad personal. En instruktion fordrar inget beslut om delegering, men ska efterföljas.

Leverantören och dennes personal får inte utföra HSL-insatser om uppgiften inte delegerats eller instruerats enligt kommunens rutiner. Vilka åtgärder som kan delegeras/instrueras redovisas i kommunens anvisningar. Anvisningar och delegeringsblankett framgår av **bilaga G**.

En person som tar emot en delegering ska ha erforderlig kompetens för uppdraget. Innan delegering kan ske till en medarbetare, ska denne genomgå webbaserad utbildning inför delegering och godkännas i kommunens kunskapsprov.

Leverantören ska:

- Snarast bekräfta att HSL-uppdrag mottagits. Uppdrag som lämnats före kl. 14.00 vardagar ska bekräftas samma dag. Övriga ska bekräftas senast kl. 14 efterföljande vardag. Uppdrag som lämnas under helgdag bekräftas nästkommande vardag och dateras till rätt dag för verkställighet.

- Påbörja delegerad hälso- och sjukvårdsinsats i enlighet med ordination.
- För varje brukare utse en kontaktperson, som har ett extra ansvar för att hålla god kontakt med brukaren. Om så är lämpligt ska det samordnas med kontaktperson enligt SoL.
- Inleda dokumentationen i Viva och tillsammans med brukaren och/eller dennes företrädare samt berörd personal (legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal, biståndshandläggare eller personal från dagverksamhet) upprätta en plan. Där så är möjligt ska HSL-planeringen ske vid samma tillfälle som SoL-planeringen, t.ex. vid teammöten.

Beställningen (ordination) av delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser ska göras av kommunens legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal via beställningen HSL-uppdrag i Viva direkt till leverantören. Av beställningen framgår vilka insatser som ska utföras för den enskilde och tidsåtgång (timmar/vecka), se rutin i **bilaga H**. Den beviljade tiden bygger på schabloner för varje insats som sammanläggs till en summa tid, vilken utgör ett riktmärke för den hjälp som ska ges och den ersättning som utbetalas. Den enskilde brukarens behov ska tillgodoses inom den sammanlagda summan tid.

4.3. Övrigt i samband med tjänstens utförande

4.3.1. Rapportering till annan utförare

Om brukaren har mer än en utförare (t.ex. vid larm- och nattinsats), ska leverantören rapportera händelser av vikt till den andre utföraren enligt kommunens rutiner och arbetsordning. Se rutin i **bilaga I**.

4.3.2. Dubbelbemanning

Dubbelbemanning ersätts av kommunen endast i den utsträckning som framgår av biståndsbeslut och beställning. Det avser om dubbelbemanning behövs för att tillgodose den enskildes behov, vilken ska framgå av utredning och beslut. Om leverantören anser att dubbelbemanning behövs för att tillgodose den enskilde brukarens behov ska detta meddelas kommunens biståndshandläggare för ställningstagande.

Dubbelbemanning som utförs på leverantörens initiativ, t.ex. på grund av arbetsmiljöskäl, beviljas och ersätts inte av kommunen.

4.3.3. Förändrat insatsbehov – akuta behov

Om brukarens behov av stöd och hjälp förändras i sådan grad att biståndsbeslut eller beslut om hälso- och sjukvårdsinsats behöver omprövas, ska leverantören omgående kontakta ansvarig biståndshandläggare eller legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal, sjuksköterska, sjukgymnast eller arbetsterapeut.

Leverantören ska, utöver beställda biståndsbedömda insatser, utföra tillfälliga akuta insatser som inte ingår i beställningen. När akuta insatser utförts, ska leverantören samma dag eller senast nästa helgfria vardag kontakta kommunens biståndshandläggare för godkännande av vidtagen åtgärd. Om akuta insatser inte meddelats kommunen inom föreskriven tid utgår ingen ersättning från kommunen. Se rutin **bilaga J**.

4.3.4. Ansvar för utskrivningsklar brukare

Leverantören ska rapportera till kommunen i enlighet med rutiner och arbetsordning när en brukare blir inlagd på sjukhus.

När inlagd brukare är utskrivningsklar, ska kommunen och regionen i samförstånd med brukaren gemensamt planera brukarens fortsatta behov av vård- och omsorgsinsatser. Det sker genom en vårdplanering. Efter vårdplanering skickas en beställning till utföraren enligt lokal rutin för samordnad vårdplanering, se rutin i **bilaga K**. Leverantören ska kunna påbörja hemtjänstinsatser och delegerad hälso- och sjukvård från det att en brukare är utskrivningsklar. Leverantören ska även beakta kommunens riktlinjer vad gäller ”Trygg hemgång”. Vid förändrade behov kan nya beslut om bistånds- eller delegerad hälso- och sjukvårdsinsats ha upprättats och leverantören kan behöva omarbета genomförandeplanen.

Om leverantören inte kan åta sig att utföra de insatser som brukaren har behov av för att kunna återvända till sin hemadress, är leverantören skyldig att ersätta kommunen för de av Västra Götalandsregionen fakturerade kostnaderna för betalningsansvar.

4.3.5. Rehabilitering i vardagen – aktiverande förhållningssätt

Insatserna i hemtjänst och delegerad hälso- och sjukvård ska kännetecknas av ett aktiverande förhållningssätt. Hur det ska ske ska bl.a. framgå av genomförandeplanen. Leverantören ansvarar för kontakt med kommunens rehab för utförande av insatser enligt instruktion eller delegering.

4.3.6. Nyckelhantering

Leverantören ska ha en säker nyckelhantering. Leverantören ska ha dokumenterade rutiner för hantering av nycklar och säkerställa att nycklar till brukarnas bostäder inte används av obehöriga eller på ett otillbörligt sätt.

Leverantör som behöver använda brukares nyckel för besök och där brukaren har trygghetslarm eller själv väljer att inte öppna vid besök ska ansluta sig till kommunens digitala nyckelhanteringssystem, Swedlock. Systemet innebär att brukarens nyckel finns förvarad i en av kommunen monterad säkert monterad nyckelgömma i anslutning till brukarens bostad

och leverantören förfogar över en digital nyckel för att öppna nyckelgömmen. Leverantören tillåts inte förvara brukarens nyckel på annan plats än i nyckelgömma, om inte annat överenskommit med kommunen.

Kommunen förser leverantören med nyckelhanteringssystemet. Kommunen bekostar brukarens nyckelgömma och anordning för passering i trapphusentréer med digital nyckel. Förvaring av och tillgång till digital nyckel ska ske säkert genom särskilda nyckelskåp som bekostas av kommunen och ska placeras i leverantörens lokal. Leverantören ansvarar för att det till nyckelskåp finns anslutning till elström och internet, samt att leverantören och dennes personal har id-kort för åtkomst till digital nyckel.

Förlust eller skadegörelse av digital nyckel och brukares nyckel ska anmälas till kommunen och dokumenteras som avvikelser. Leverantören ska ersätta kommunen för förlust eller skada på nyckelhanteringssystemet. Vid förlust av brukares nyckel ska leverantören ombesörja och bekosta lås- och nyckelbyte snarast möjligt. Leverantören ansvarar för eventuella kostnader som drabbar brukaren, fastighetsägaren eller kommunen på grund av låsbytet.

4.3.7. Anskaffning av personbil och fordonsbränsle

Vid ny- och återanskaffning av personbil under avtalstiden ska fordonen uppfylla kriterierna för miljöbil enligt förordning om miljö- och trafiksäkerhetskrav för myndigheters bilar och bilresor (SFS 2009:1), samt vara utrustade med alkolås.

Uppgifter ur vägtrafikregistret eller motsvarande utländska register, uppgifter från fordonstillverkaren som visar att kravet uppfylls, ska skriftligen lämnas till kommunen när anskaffning av fordon görs.

Andelen bibränslen (förnybara bränslen) som används i uppdraget ska minst uppgå till 50 procent av fordonsbränsleanvändningen senast 31 december 2020. Som förnyelsebara bränslen räknas biodrivmedel, fordonsgas eller el.

På begäran av kommunen ska utföraren lämna erforderliga uppgifter och handlingar för att skyldigheterna enligt ovan ska kunna kontrolleras. Årligen redovisa lista över fordon som används i uppdraget vilken inkluderar uppgifter ur vägtrafikregistret som bevisar att fordonen är godkända. På anmodan ska leverantör kunna styrka att fordonen har tankats på förnyelsebara bränslen. Detta ska till exempel ske med hjälp av tankkort, kvitton eller motsvarande.

4.3.8. Anlitande av tolk

Leverantören ska se till att brukare får tolkhjälp om så behövs. Leverantören står själv för kostnaderna för tolk.

4.3.9. Om en brukare inte är anträffbar

Om en brukare, som inte i förväg avbokat sina insatser, inte är anträffbar vid avtalad tid för besöket ska leverantören ha egna upprättade rutiner för att lokalisera brukaren. Leverantören ska även om så är möjligt för brukaren erbjuda att utföra insatsen vid annan tidpunkt. Om en brukare vid upprepade tillfällen är frånvarande utan anmälan ska biståndshandläggare och/eller ansvarig sjuksköterska kontaktas.

4.3.10. Rutiner vid dödsfall

Det är läkare som i överensstämmelse med vetenskap och beprövad vetenskap fastställer att döden inträtt. (SFS 1987:269)

Leverantören ska samma dag meddela ansvarig biståndshandläggare och läkare på vårdcentral där brukaren är listad om en brukare avlidit.

Om brukaren/patienten som avlidit är inskriven i kommunal hälso- och sjukvård kontaktas biståndshandläggare och tjänstgörande sjuksköterska i kommunen som är behjälplig i enlighet med kommunens riktlinjer.

4.4. Krav på ledningssystem

Leverantören ska vid ansökningstillfället och under hela avtalsperioden ansvara för att det finns ett ledningssystem för verksamheten. Med stöd av ledningssystemet ska leverantören planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

Leverantören ska arbeta efter Socialstyrelsens föreskrifter gällande ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9, samt meddelandeblad och handbok för tillämpningen.

Kommunen ska kunna göra kontroller och uppföljningar av hur leverantören tillämpar sitt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Se vidare under avsnitt 4.7.

4.5. Verksamhetschef

Verksamhetschef förutsätts ta aktiv del i verksamheten och ha direkt ansvar för personal, ekonomi och verksamhet, och befinna sig lokalt placerad. Följande krav på kunskap och erfarenhet ska uppfyllas för verksamhetschef:

- relevant utbildning – social omsorg, socionom, sjuksköterska eller motsvarande eftergymnasial utbildning – eller minst 36 månaders praktisk erfarenhet av direkt arbetsledning på heltid inom vård och omsorg,
- ingående kunskaper om för verksamheten tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd,

- minst 24 månaders erfarenhet av verksamhet inom äldreomsorg eller omsorg för personer med funktionsnedsättningar,
- datavana genom att självständigt hantera för verksamheten nödvändiga it-program.

Byte av verksamhetschef ska skriftligen anmälas till och godkännas av kommunen. Se anmälningsblankett i **bilaga 8**.

Verksamhetschef kan ha underställd chef (motsvarande operativ chef, enhetschef eller arbetsledare) som utför arbetsuppgifter på uppdrag av verksamhetschefen. Denna chef ska uppfylla de krav som kommunen ställer och uppdraget kräver. Ju fler uppgifter som underställd chef får ansvara för desto mer lika ska kompetenskraven vara verksamhetschefens, men denna chef kan inte ersätta verksamhetschefs ansvar.

För verksamhetschefen ska finnas en namngiven person, som kan vara underlydande och vars uppgift är att på uppdrag av verksamhetschefen under semester och kortare perioder sköta den dagliga arbetsledningen.

4.6. Personalfrågor

4.6.1. Personalansvar

Leverantören är arbetsgivare för sin personal och bland annat ansvarig för:

- att gällande lagar och föreskrifter efterföljs,
- att anställa, avlöna och säga upp personal,
- att skatter och sociala avgifter inlevereras,
- att förebygga skador, ansvara för arbetsmiljö och rehabilitering, ha erforderliga arbetsmarknadsförsäkringar och tillhandahålla arbetstekniska hjälpmedel,
- att lagstiftningen gällande sekretess, tystnadsplikt och anmälningsplikt efterlevs.

Leverantören ska ha den personalstyrka som krävs för uppdraget. Personalen ska ha de kvalifikationer som behövs för att uppfylla kraven på god hemtjänst. Vad som avses härmed framgår av Socialstyrelsens allmänna råd, SOSFS 2011:12.

Leverantören ska se till att den personal som används för uppdragets genomförande är väl insatt i kommunens mål och riktlinjer för verksamheten och kvalitetskrav för socialtjänsten, samt för verksamheten gällande rutiner, riktlinjer och avtal.

Leverantören ska eftersträva att all ordinarie personal (inklusive långtidsvikarier) har undersköterskekompetens, lägst vård- och omsorgsprogrammet på gymnasienivå eller vuxenutbildning eller motsvarande utbildning enligt tidigare benämning. Kravet är att minst 60 % av ordinarie personalen har

lägst undersköterskekompetens. Leverantören ska eftersträva att erbjuda personal heltidsanställning när så är möjligt utifrån uppdragets omfattning.

Leverantören ska inte anställa anhörig för utförande av närstående brukares hemtjänstinsats. Med anhörig avses barn, mor- och farföräldrar och syskon. S.k. anhöriganställning tillåts inte oavsett anställningsform. Om leverantör har arbetsgivaransvar för anhöriganställning innan 1 september 2017 ska denna ha upphört innan 1 januari 2018.

Det ska finnas personal som har kompetens att utföra delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser. Delegeringen är personlig och lämnas efter godkänt kunskapstest av kommunens legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal enligt riktlinjer av kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska, MAS.

All personal ska förstå, tala och skriva på svenska för att kunna kommunicera, ta emot instruktioner, rapportera och dokumentera. Flerspråkighet hos en leverantörs personal ses som en fördel.

Leverantören ska ha rutiner för introduktion av nyanställda och en beredskap för att kunna utföra tjänsterna även när den ordinarie personalen är frånvarande. Leverantören ska säkerställa att det alltid finns ordinarie personal i verksamheten även under semestertider.

På begäran av kommunen ska utföraren lämna erforderliga uppgifter och handlingar för att skyldigheterna enligt ovan ska kunna kontrolleras. Leverantören ska årligen per den 31 december kunna redovisa personalförteckning där det framgår kompetens/utbildningsnivå, sysselsättningsgrad, delegerbarhet för HSL och anställningsförhållande.

4.6.2. Samordningsansvar enligt arbetsmiljölagen

Den externa leverantör eller kommunala utförarenhet som har mest beviljad tid hos brukare/kund har samordningsansvar enligt arbetsmiljölagen.

4.6.3. Fortbildning

Leverantören ska aktivt arbeta med fortbildning av personal i syfte att kvalitetssäkra insatsernas utförande och upprätthålla ett gott bemötande. I den ersättning som erhålls ingår kostnad för fortbildning. Leverantören ska tillse att personalen kontinuerligt ges erforderlig fortbildning. Leverantören kan välja att utbilda på egen hand eller om önskemål finns bekosta deltagande i kommunens utbildning. Därutöver kan kommunen bekosta fortbildning där samtliga utförare, kommunala och privata ska delta.

4.6.4. Meddelarfrihet

Meddelarfrihet för anställda hos kommunen regleras i svensk lag, tryckfrihetsförordningen (SFS 1949:105) och yttrandefrihetsgrundlagen (SFS 1991:1469).

Leverantören, inklusive underleverantör, ska omfattas av Lag (2017:151) om meddelarskydd i vissa enskilda verksamheter.

4.6.5. Lagar och kollektivavtal

Leverantören ska följa svensk arbetsrättslig lagstiftning. Teckna svenskt kollektivavtal inom det område där leverantören är verksam. Detsamma ska gälla för eventuella underleverantörer som utföraren anlitar för att fullgöra avtalet. På begäran av kommunen ska utföraren lämna erforderliga uppgifter och handlingar för att skyldigheterna enligt ovan ska kunna kontrolleras.

4.6.6. Identifikation med foto

Leverantören och dennes ordinarie anställda samt långtidsvikarier (gäller även för ev. underleverantörer) ska alltid bära identifikationskort på ett sådant sätt att det är synligt för den enskilde. Av identifikationen ska det förutom foto på den anställda framgå den anställdes namn och befattning och vilket företag hon eller han är anställd av. Korttidsvikarie ska bära kort med arbetsgivarens/leverantörens logotyp och giltig information om anställningen. Anställd ska även om så krävs kunna uppvisa giltig legitimation.

4.7. Systematiskt kvalitetsarbete

4.7.1. Översikt systematiskt kvalitetsarbete

Leverantören ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2011:9. Leverantörens ledningssystem ska vara anpassat för dennes verksamhet.

Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkerställa verksamhetens kvalitet. Det ska också beskriva hur det används för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

De krav och mål som finns inom verksamhetsområdet i form av lagstiftning, föreskrift eller för kommunen lokalt framtagna riktlinjer och rutiner, ska efterföljas. Utföraren ska utföra riskanalyser, egenkontroller samt ha rutiner för att ta emot och utreda avvikelser, klagomål och synpunkter. En avvikelse är något som inte överensstämmer med normala rutiner och förlopp.

Personalen ska ha ingående kunskap om hantering av klagomål och synpunkter, avvikelshantering, anmälan om missförhållanden, Lex Sarah samt om anmälningskyldighet, Lex Maria.

I enlighet med lagstiftningen finns särskilda bestämmelser som reglerar skyldigheten att rapportera vårdskador och risker för vårdskador respektive missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden. Avvikelseerna ska rapporteras in i avsedd avvikelsemodul i kommunens verksamhets-

system. Utföraren ska i sitt kvalitetsarbete redogöra för åtgärdsplan vid återkommande avvikelser av viss typ.

4.7.2 Kvalitetskrav

Leverantören ansvarar för att verksamheten bedrivs i enlighet med kommunens beslut, riktlinjer och rutiner, och i enlighet med vad som framgår av detta förfrågningsunderlag. Här erinras särskilt om följande.

- **Den nationella värdegrunden för äldreomsorgen.** Leverantören ska följa den nationella värdegrunden för äldreomsorgen. Se **bilaga L**.
- **Socialnämndens mål.**
Kommunen antar övergripande mål vilka anges i kommunens flerårsplan. Socialnämnden arbetar direkt med dessa mål. Det sker genom att varje specifik verksamhet, så som hemtjänst, arbetar med och följer upp aktiviteter kopplade till målen.
- **För verksamheten formulerade kvalitetskrav.**
Samtliga av kommunen angivna kvalitetskrav för verksamheten ska uppfyllas. Kvalitetskraven framgår av **bilaga 15**.

De av kommunens rutiner inom områdena socialtjänst och hälso- och sjukvård som ska tillämpas av externa leverantörer framgår av förfrågningsunderlaget och finns förtecknade på Falköpings kommuns intranätssida, falnet.falkoping.se/ Vår organisation-Socialförvaltningen-Äldreomsorg-Hemtjänst. Dessa rutiner kan av kommunen över tid komma att ändras, tas bort eller läggas till nya.

Detta kan bero på ny eller ändrad lagstiftning, nya föreskrifter från t.ex. socialstyrelsens eller annan myndighet, eller kommunala beslut. Det kan även bero på nya överenskommelser mellan kommunen och andra, t.ex. Västra Götalandsregionen.

Dessa upprättade rutiner ska följas av alla utförare, även vid ändrade eller nytillkomna rutiner. Om en extern leverantör inte vill följa nya eller ändrade rutiner ska avtal sägas upp med iakttagande av föreskriven uppsägningstid.

4.7.3 Kontaktpersonskap

Senast 14 dagar efter en hemtjänstinsats påbörjas för en brukare ska leverantören ha utsett en kontaktperson. Kontaktperson är en person ur arbetsgruppen som har ett extra ansvar för att hålla god kontakt med brukaren och vid behov dennes företrädare, t.ex. god man eller närstående.

4.7.4 Planering och genomförande

Leverantören ska kontakta brukare för att tillsammans med denne planera insatserna. I samband med planeringen av insatserna ska leverantören upprätta en genomförandeplan. Utföraren sammankallar till möte med brukaren och berörda kring denne. Ska ske snarast efter hemtjänstbeställningen eller senast inom en månad.

Leverantören ansvarar för att genomförandeplan upprättas i samverkan med brukaren och dokumenteras i verksamhetssystemet Viva i enlighet med kommunens rutin. Utföraren ansvarar för att genomförandeplanen är aktuell och att innehållet är väl känt för all personal som utför insatser hos brukaren. Minst en gång per år ska genomförandeplanen genomgå och uppdateras. Lathund för att upprätta genomförandeplan i Viva finns i **bilaga M**. Genomförandeplanen innehåller uppgifter om kontaktperson, mål för insatsernas utförande, omfattning och tidpunkter för insatser, brukares levnadsbeskrivning, ett aktiverande förhållningssätt, närstående och god mans medverkan och särskild hantering av olika uppgifter, så som privata medel.

4.7.5 Kontinuitet

Leverantören ska eftersträva kontinuitet i utförandet inom sin verksamhet, varmed avses,

- personalkontinuitet – brukaren träffar så få personer som möjligt,
- tidskontinuitet – brukaren får insatser på de tider och i den omfattning som står i genomförandeplanen, och
- omsorgskontinuitet – insatserna blir utförda enligt överenskommelsen i genomförandeplanen oavsett vem som utför insatserna.

4.7.6 Synpunkts- och klagomålshantering

Brukare och dennes företrädare ska alltid veta till vem de kan vända sig för att på ett enkelt sätt kunna framföra sina synpunkter och klagomål. Utförare ska arbeta systematiskt och aktivt med de synpunkter och klagomål som inkommer samt lämna svar och vidta eventuella åtgärder om så krävs.

Leverantören ska ha rutiner för synpunkts- och klagomålshantering. Det betyder att alla brukare, både hos kommunen och externa utförare, kan ge synpunkter på samma sätt. Inkomna synpunkter behandlas därmed på ett likartat sätt oberoende av vem som är utförare.

4.7.7 Avvikelsehantering SoL/Lex Sarah

Leverantören ska ha fungerande rutiner för hur avvikelser åtgärdas och förebyggs som motsvarar de krav som anges i socialstyrelsens föreskrifter, SOSFS 2011:15 resp. SOSFS 2013:16. Kommunens system för rapportering av avvikelse kan användas. Se **bilaga N och O**.

Det åvilar leverantören att tillse att all personal känner till skyldigheten att enligt 14 kap 2 § SoL rapportera missförhållanden i omsorger om äldre och funktionshindrade. Kommunens riktlinjer och system för anmälan enligt Lex Sarah ska tillämpas.

4.7.8 Avvikelsehantering HSL/Lex Maria

Leverantören ska ha fungerande rutiner för hur avvikelser åtgärdas och förebyggs som motsvarar de krav som anges i socialstyrelsens föreskrifter, Kommunens system för rapportering av avvikelse ska användas. Se **bilaga N och O**.

All hälso- och sjukvårdspersonal och delegerad omvårdnadspersonal har enligt patientskadelagen 3 kap. 5§, skyldighet att rapportera till vårdgivaren om att en patient i samband med hälso- och sjukvård drabbats av eller utsatts för risk att drabbas av allvarlig skada eller sjukdom.

4.7.9 Sekretess och tystnadsplikt

Socialtjänstlagen och offentlighets- och sekretesslagen reglerar den kommunala verksamhetens skyldighet att följa gällande regler för tystnadsplikt och sekretess. För tjänster enligt detta förfrågningsunderlag omfattas extern leverantör av samma regler för sekretess och tystnadsplikt. Leverantören ska tillse att varje personal undertecknar en förbindelse att följa den tystnadsplikt som råder enligt gällande lagstiftning.

4.7.10 Muta, gåva och testamente

Enligt 10 kap 5 § Brottsbalken kan personal eller den som utför uppdrag dömas för mottagande av muta om denne tar emot gåva, löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för att utföra sitt arbete. Detta gäller också efter det att anställningen har upphört, t.ex. mottagande av förmån genom testamente.

Det ställs särskilt höga krav inom omsorgsområdet, där utrymmet för att ta emot gåvor är mycket litet. Undantagsvis kan det accepteras enklare gåvor, dock inte penninggåva, så som enklare blomma, kakor eller choklad.

Leverantör ska ha en skriftlig rutin om muta, gåva och testamente samt ansvarar för att all personal är informerad om förbudet att ta emot gåvor eller förmåner.

4.7.11 Hantering av privata medel

Den enskilde brukaren eller dennes närstående/god man ska normalt sköta hanteringen av privata medel. I de fall privata medel hanteras av utföraren ska rutiner för detta finnas.

4.7.12 Dokumentation

Leverantören ansvarar för att dokumentation sker i kommunens verksamhetssystem i enlighet med gällande bestämmelser enligt socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen.

Socialtjänstlagens bestämmelser framgår av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2014:5 ”Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVM, LVU och LSS” samt kommunens riktlinjer för social dokumentation. Till stöd för social dokumentation inom äldreomsorgen finns en skriftlig rutin. Se **bilaga P**. Leverantören ska tillämpa denna rutin.

För den dokumentation som avser HSL-uppdrag sker det i enlighet med hälso- och sjukvårdslagens bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter om informationshantering och journalföring i hälso- och sjukvården SOSFS 2008:14.

Härvid ska särskilt erinras om vad som anges i 7 kap 3 § SoL beträffande dokumentation i enskild verksamhet. All dokumentation som rör enskild ska förvaras på ett betryggande sätt. Beträffande utlämnande av handling hänvisas till 7 kap 3 § SoL. Vid överlämnande av dokumentation till kommunen ansvarar leverantören för inhämtande av den enskildes medgivande.

4.7.13 Lokaler, inventarier och IT-system

Leverantören ansvarar för och bekostar själv de lokaler som behövs för verksamheten. Leverantören ska även stå för kostnader för inventarier och annan utrustning, till exempel elektroniska hjälpmedel (t.ex. dator, fax, mobiltelefoner, internetuppkoppling), som behövs för verksamheten.

Utgångspunkten är att leverantören bekostar, anskaffar och installerar själv all utrustning för datakommunikation, som behövs för verksamheten. Ansvars- och kostnadsfördelning av IT framgår av **bilaga 17**.

Leverantören ska vara ansluten till och använda det kommungemensamma verksamhetssystemet, för närvarande Viva Vård och omsorg, samt övriga IT-system som kommunen kräver ska användas. I syfte att förse leverantören med en säker anslutning tillhandahåller kommunen dator/ datorer, som endast får användas för vissa av kommunens uppdrag. Antalet datorer avgör kommunen utifrån uppdragets omfattning och de tekniska krav som följer vid anslutning. Kommunen ger leverantören erforderlig behörighet samt bekostar licenser och utbildning, dock ej leverantörens personalkostnader i samband med utbildning. Se **bilaga Q** om regler för datakommunikation, datasäkerhet och riktlinjer för behörighet och användning av kommunens IT-system.

4.8. Hantering av störningar och medverkan i kris- och beredskapsplan

Leverantören ska medverka i kommunens lokala kris- och beredskapsplan, vilket även inbegriper deltagande i utbildningar och övningar. Om planen aktiveras ska leverantören medverka i den del som berör hemtjänsten.

Leverantören ska ha en egen plan för hur verksamheten utförs med bibehållen säkerhet även vid vardagliga störningar. Det kan avse följande.

- Vid betydande väderstörningar eller bortfall av el, it/tele och vatten.
- Vid epidemier och omfattande sjukfrånvaro.
- När en brukare inte är anträffbar på överenskommen tid.
- När en brukare påträffas död i sitt hem.
- Kontinuerlig analys av olika risker i utförandet och hur dessa kan förebyggas.

4.9. Kvalitetsuppföljning

Kvalitetsuppföljningen inom hemtjänst inklusive delegerad hälso- och sjukvård består av flera olika delar för att ge en så allsidig och nyanserad bild som möjligt. För att ge ett helhetsintryck är det viktigt att inkludera kvalitén i verksamhetens struktur, process och resultat.

- **Strukturkvalitet**
De yttre förutsättningarna för tjänstens genomförande så som personalstyrka, utbildningsnivå och liknande.
- **Processkvalitet**
Verksamhetens processer, så som vilka rutiner som används, arbets- och förhållningssätt, följa genomförandeplan och mål, och liknande.
- **Resultatkvalitet**
Den effekt verksamheten och de insatser som ges har på brukaren i form av bemötande, trygghet, säkerhet och liknande.

4.9.1 Utförarens ansvar för uppföljning och egenkontroll

Utföraren ska ansvara för egenkontroll genom systematiskt och regelbunden uppföljning och utvärdering av verksamheten. Kommunen ska årsvis delges resultaten i form av en kvalitetsrapport. Detta enligt den mall som kommunen tillhandahåller. Se mall i **bilaga R.**

4.9.2 Kommunens former för uppföljning och utvärdering

Kommunens uppföljning och utvärdering följer den av kommunen uppgjorda kvalitetsplanen och årliga handlingsplanen. Här följer ett antal

exempel på olika metoder i kvalitetsarbetet, som årligen sedan kan redovisas i ett kvalitetsbokslut.

- **Leverantörens medverkan.**
Leverantören är skyldig att utan extra ersättning och oskäligt dröjsmål, medverka, ta fram och tillhandahålla de uppgifter om den med kommunen avtalade verksamheten som kommunen eller annan berättigad myndighet kan komma att begära för att informera sig om, följa upp och utvärdera verksamheten. Leverantören ska om kommunen begär det, lämna muntlig redovisning inför Socialnämnden.
- **Tillsyn/platsbesök**
Kommunen har det övergripande ansvaret att följa upp de insatser som kommunen beviljat enskilda och som överlämnats till enskilda utförare. Kommunen kan komma att när som helst begära in uppgifter för att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande riktlinjer och krav. Besök hos respektive leverantör kan göras både med planerade och oanmälda besök. Granskningen följer de olika kvalitetsområdena, genom att använda olika metoder, så som genomgång av dokumentation och intervjuer med brukare, personal och andra berörda.
- **Individuell uppföljning SoL**
Biståndshandläggarna följer kontinuerligt upp varje biståndsbeslut, som läggs en gång per år. Det sker även om beviljade insatser förändras för någon enskild och vid behov vid de avstämningsmöten som biståndshandläggaren har varje månad med leverantören.
- **Individuell uppföljning HSL**
Kommunens legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal, sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster följer fortlöpande upp vård- och behandlingsinsatserna för sina patienter. Avstämningsmöten kan vid behov ske med berörda.
- **Brukarundersökningar**
Socialstyrelsen skickar årligen ut enkäter till alla kommuner i Sverige. Enkäterna skickas ut till enskilda och resultaten presenteras på kommunnivå, men även enhetsnivå om underlaget är tillräckligt. Som komplement kan kommunen komma att göra egna riktade brukarundersökningar, alternativt fokusgrupper eller andra former av intervjuer med brukare i samband med besök i verksamheten.
- **Personalundersökningar**
I syfte att följa upp kvalitetskraven för verksamheten kan kommunen komma att lämna riktade enkäter eller intervjuer till leverantören och dennes personal.
- **Uppföljning av avvikelser/synpunkter**
Kommunen gör årligen en uppföljning av inkomna avvikelser och synpunkter från samtliga verksamheter.

- **Öppna jämförelser och andra undersökningar**
Leverantören ska medverka vid insamling av data för olika jämförelser där kommunen eller annan myndighet så begär, t.ex. Socialstyrelsens öppna jämförelser.

- **Avtalsuppföljning och samverkan**
Leverantören och kommunen ska på alla nivåer i respektive organisationer samverka för att skapa bästa möjliga förutsättningar för uppdragets genomförande och för en god hemtjänst.

Leverantören och kommunen är skyldiga att informera varandra om förändringar som kan påverka förutsättningarna för parternas åtagande och ansvar. För att delge varandra information kallar kommunen genom socialförvaltningens myndighetsledning alla leverantörer till avtalsuppföljning minst två gånger per år.

- **Samrådsorgan**

Leverantören ska tillsammans med kommunens egenregiverksamhet delta i ett särskilt samrådsorgan för uppföljning av kvalitén i hemtjänsten. Parterna ska ta tillvara de möjligheter till utbyte av kunskaper, erfarenheter och information som valfrihetssystemet erbjuder i syfte att uppnå bästa tänkbara verksamhet och utveckling.

Leverantören är skyldig att delta i samrådsorganets möten. Kommunen kallar alla leverantörer och kommunens egenregi till dessa möten. En agenda upprättas för varje möte och protokoll förs och undertecknas av deltagande parter. Samrådsmöte kan påkallas av endera parten.

Uppföljningar och utvärderingar kan göras av tjänstemän och revisorer i kommunen, men även av fristående konsult som kan anlitas av kommunen efter samråd med utförare.

5. Kommersiella villkor

5.1 Avtalstid

Avtalstiden börjar gälla från och med att parterna undertecknat avtalet. I bilaga 4 finns en avtalsmall. Avtal löper tillsvidare med 90 dagars uppsägningstid för leverantören samt med 180 dagars uppsägningstid för kommunen. För leverantören kan uppsägning inte ske förrän tidigast 180 dagar efter avtalets tecknande, vilket innebär att ett avtal med en godkänd leverantör inte kan upphöra förrän efter 270 dagar.

5.1.1 Förutsättningar för avtals giltighet

Avtalet gäller under förutsättning att leverantör innehar tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg, IVO att bedriva hemtjänst (7 kap. 1 § andra stycket 6 socialtjänstlagen). Det är leverantörens ansvar att tillse att tillstånd finns. Om tillstånd upphör under avtalsperioden har kommunen rätt att omedelbart häva avtalet. Leverantören ska vid sådant hävande lämna avtalet i ordnade former enligt intentionerna i avtalet och efter överenskommelse med kommunen.

5.2 Avtalshandlingars inbördes rangordning

Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Om avtalshandlingar skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i följande ordning.

1. skriftliga ändringar och tillägg till avtalet
2. avtalet med bilagor
3. kompletteringar till förfrågningsunderlaget
4. förfrågningsunderlaget med bilagor
5. kompletteringar till ansökan
6. ansökan med bilagor

Ändringar och tillägg till avtalet kan endast göras genom en skriftlig handling undertecknad av behörig företrädare av kommunen och leverantören.

5.3 Begränsningar i uppdraget

5.3.1 Geografiskt område

Vid ansökan och i avtal kan utföraren välja att vara verksam i delar av kommunen under avtalets första 270 dagar. Valbara geografiska områden framgår av **bilaga 9**. Därefter ska utföraren vara verksam i hela Falköpings kommun. De av kommunen beställda uppdragen måste fr.o.m. dag 271 utföras inom hela Falköpings kommun.

5.3.2 Kapacitetstak

Leverantör kan ange ett kapacitetstak varinom denne åtar sig att utföra beställda uppdrag. Kapacitetstaket får inte understiga 160 timmar per fyra veckorsperiod. (171 timmar/30 dgr, 177 timmar/31 dgr).

Leverantören ska i ansökan ange om denne inte har något kapacitetstak respektive om den har det och i så fall hur många timmar det är per fyra veckorsperiod (omräknas till månadens längd).

Så länge kapacitetstaket inte är uppnått får inga uppdrag avvisas.

Leverantören ska alltid för att upprätthålla kontinuiteten genomföra insatser åt redan befintlig brukare även om insatsbehovet förändras över tiden och att det innebär att leverantören utför insatser utöver angivet kapacitetstak.

Leverantören ska kontinuerligt informera kommunens kontaktperson vid biståndsenheten när kapacitetstaket är uppnått respektive när det finns utrymme kvar inom kapacitetstaket, och hur stort detta utrymme är.

5.3.3 Ändring av kapacitetstak

Inom avtalet kan förändring av kapacitetstak göras två gånger per år, från och med den 1 april respektive den 1 oktober. Anmälan skall göras en månad före ikraftträdande, och gäller vid såväl ökning som minskning. Blankett för anmälan finns i **bilaga 10**.

5.4 Ersättning

5.4.1 Timersättning

Ersättning till leverantör baseras på ett av kommunen bestämt timpris. I timpriset ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande.

- Personalkostnader – genomsnittslön, semester- och vikarietillägg, sjuklön, ob-ersättning, arbetsplatsträffar och PO-tillägg för den personalkategori som avses.
- Administration – arbetsledning, hantering av ekonomi, personal och lön, företagshälsovård, arbetskläder och arbetstekniska hjälpmedel, lokaler, fortbildning, telefoni, IT/data och annan utrustning för tjänstens utförande.
- Kringtid – tid för förflyttning, transporter och resor inklusive för området kostnader för lämpliga transportmedel och drivmedel, samt tid för dokumentation, kontakter, planering och möten.

Med timersättning avses ersättning för den insats som beviljats brukaren och tid som beställts av kommunen för utförande av leverantören hos brukaren. Ersättning betalas för av kommunen beställd insats och tid. I den av kommu-

nen beställda tiden ingår samtlig ersättning för personal, administration och kringtid. Den av kommunen beställda insatsen och tiden ska ses som maxtid för vad som ersätts. Någon annan ersättning än timersättning medges inte.

Brukaren betalar för förbrukningsmaterial som behövs för insatsernas utförande, om inte annat framgår vid beställningen av uppdraget. Leverantören betalar för eventuella kostnader som den och/eller dennes personal har vid utförandet av insatserna.

Det är två olika ersättningsnivåer. Som **tätort** räknas Falköping, Floby och Stenstorp. Avgränsningen följer postnummerindelningen. Övriga delar av kommunen räknas som **landsbygd**. Se karta med indelning i **bilaga 9**.

Aktuell timersättning framgår av **bilaga 11**.

Kommunen kommer årligen att fastställa gällande timpriser för ersättning. Aktuella timpriser är fasta fram till och med 2018-05-01. Därefter fastställs timpriserna av kommunen senast 30 dagar innan de nya priserna börjar gälla från och med 1 maj varje år. Förbehåll kan komma att göras i de fall löneavtal mellan berörda parter på den kommunala arbetsmarknaden inte är kända vid fastställandet. Reglering kommer då att ske så snart löneavtal är kända och från och med det datum berörda parter avtal gäller.

5.4.2 Uppstartsersättning

Uppstartsersättningen utgör två timmar för ny brukare och utbetalas endast en gång per utförare/leverantör. Vid väsentligt förändrade förhållanden kan uppstartsersättning utbetalas, så som till exempel vid framtagande av en helt ny genomförandeplan då brukaren varit utan insatser en längre period mellan den första och andra genomförandeplanen.

5.4.3 Regler vid frånvaro

Om brukaren vet att denne inte kommer att vara hemma när insatserna är planerade att utföras, ska detta anmälas till utföraren/leverantören. Om brukaren oplanerat och tillfälligt inte tar emot en insats vid enstaka dag eller tillfälle under dag ska detta dokumenteras av utföraren/leverantören. Utföraren/leverantören har ansvaret att anpassa verksamheten och brukarens behov av insats till denna förändring inom ramen för beställningen.

Vid oplanerad längre frånvaro, exempelvis när brukare blir inlagd på sjukhus eller vistas på korttidsboende, eller vid planerad längre frånvaro, exempelvis vistelse på annan ort eller anmäler uppehåll i hjälpinsatsen, ska utförare/leverantör registrera denna frånvaro i kommunens verksamhets-system. Med länge frånvaro avses bortovaro som minst är en hel dag.

Den som tar emot anmälan om brukares frånvaro registrerar frånvaron i kommunens verksamhetssystem enligt gällande rutin. Rutin framgår av **bilaga 12/13**. Ersättning erhålls inte vid registrerad frånvaro.

5.4.4 Kompensation och moms

Insatser inom hemtjänst är vanligtvis undantagna från skatteplikt. För externa leverantörer ingår leverantörens kostnader för mervärdesskatt i timpriset. Kommunens utförare får till skillnad från externa leverantörer redovisa sin utgående mervärdesskatt.

Mellan kommunal utförare och extern leverantör sker en moms-kompensation, som utgör ca. 2 %. Därtill har kommunens utförare tillgång till kommunens övergripande resurser för ekonomi-, personal- och infrastruktur-stöd, för vilket en kompensation görs till extern leverantör med ca. 4 %.

5.4.5 Utbetalning av ersättning

Leverantören ska följa de rutiner som finns gällande mottagande och utförande av de av kommunen beställda insatserna. Se rutin i **bilaga 13**.

Inom fem (5) dagar från varje månadsskifte sammanställer kommunen två underlag över samtliga brukare där beställda insatser och timmar mottagits och verkställt av leverantören för utförande under föregående kalender-månad. Ett underlag avser brukare med beslut och beställning av hemtjänst enligt socialtjänstlagen och ett underlag avser brukare med beställning av HSL-uppdrag enligt hälso- och sjukvårdslagen. Till verkställda timmar görs tillägg för insatser där utföranderegistrering görs, så som avlösning, ledsagning och rambeslutade serviceinsatser, samt uppstartsersättning och avdrag för registrerad frånvaro.

Leverantören ska fortlöpande registrera den utförda tiden i samband med besök hos brukare i av kommunen anvisat elektroniskt mätsystem, för närvarande IntraPhone integrerat med Viva. Leverantören ska vid varje månadsskifte redovisa och därefter senast inom fem (5) dagar godkänna den utförda tiden hos respektive brukare för vilken leverantören fått beställning från kommunen. Den utförda tiden används för underlag till debitering av brukarens avgifter och tilläggsersättning för vissa insatser, samt för uppföljning av den beviljade och beställda tiden. Handhavanderutiner framgår av **bilaga 14**.

Kommunen delger leverantören/utföraren sammanställningarna över den beställda tiden, med gjorda tillägg och avdrag. Vid eventuella oklarheter mellan beställd och verkställd tid kan kommunens beställare (biståndshandläggare eller legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal) kontakta utförare/leverantör för att säkerställa att det finns överensstämmelse mellan beställning och verkställighet, inklusive eventuell frånvaro. Efter eventuella justeringar ska sammanställningarna godkännas av leverantören/utföraren. Av sammanställningarna framgår vilken timersättning varje brukare genererar.

Utifrån sammanställningarna fakturerar leverantören/utföraren kommunen i efterföljande månad. Fakturan ska vara kommunen tillhanda senast den 10:e

i varje månad. Kommunen betalar fakturan senast den sista bankdagen i varje månad. Se fakturamall i **bilaga 15**. Eventuell felaktig rapportering kan komma att regleras i efterhand om den upptäcks inom sex månader efter att den inträffat.

5.4.6 Dröjsmålsränta och administrativa avgifter

Vid försenad betalning orsakad av kommunen ska dröjsmålsränta enligt 6 § räntelagen betalas. Räntebelopp som understiger 100 kr, expeditions-, fakturerings-, påminnelse-, förseningsavgifter eller andra avgifter accepteras ej.

5.5 Tilläggstjänster

Leverantören har möjlighet att erbjuda tilläggstjänster om följande förutsättningar är uppfyllda.

- Tilläggstjänsterna får inte vara en del av biståndsbeslutet. Brukaren kan välja att utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs på utöver biståndsbeslutets nivå.
- Insatser inom biståndsbeslutet får inte föras över till tilläggstjänster. Om så skulle ske, ger det kommunen rätt att häva avtalet.
- Tilläggstjänster ska vara frivilliga för brukaren och får inte vara en förutsättning för att denne ska kunna välja leverantören.
- Vilka tilläggstjänster som leverantören erbjuder ska på förhand vara kända av kommunen och brukaren.
- Tilläggstjänster faktureras av leverantören direkt till kunden/brukaren. Kommunen betalar inte för tilläggstjänster.

Vid ansökan ska leverantören anmäla vilka typer av tilläggstjänster denne kommer att erbjuda.

5.6 Underleverantör

Anlitande av underleverantör ska medges skriftligt av kommunen. Leverantören ansvarar för att anlitad underleverantör uppfyller de krav som anges i detta förfrågningsunderlag, upprättat avtal och i övrigt följer de krav som framgår av Lag om valfrihetssystem.

Om kommunen medger att en underleverantör får anlitas är det leverantörens ansvar att vid alla tillfällen informera alla berörda om underleverantören och dennes företrädare.

Kommunen kan medge att en leverantör hänvisar till kapacitet hos en annan leverantör som denna har ett upprättat avtal med. Detta avtalsförhållande ska godkännas av kommunen.

5.7 Ändring av villkor på grund av politiska beslut

Falköpings kommun har rätt att, genom politiska beslut, ändra villkoren i de riktlinjer, policys och priser som tillämpas enligt detta avtal.

Om leverantör med vilken kommunen har avtal inte vill bli bunden av de ändrade villkoren ska leverantören inom 30 dagar från den tidpunkt ändringsmeddelandet är avsänt, skriftligen meddela Falköpings kommun att de ändrade villkoren inte accepteras. Om sådant meddelande inte mottagits av Falköping kommun inom den angivna tidsfristen blir leverantören bunden av de ändrade villkoren från och med den dag Falköpings kommun angivit i ändringsmeddelandet, som inte får vara tidigare än tidpunkt för meddelandets avsändningsdatum. Om leverantör inte accepterat ändringen inom angiven tid betraktas avtalet som uppsagt och upphör att gälla 90 dagar efter det att tidsfristen för besvarande löpt ut.

5.8 Avbrytande av valfrihetssystem

Falköpings kommun kan besluta att ändra eller avbryta beslutet om att tillämpa valfrihetssystem enligt LOV. Om kommunen ännu inte godkänt sökande kommer sökande att få information om att tillämpningen avbrutits. Om parterna ingått avtal kommer kommunen att säga upp avtalet med befintliga leverantörer. Uppsägningstiden är då 180 dagar.

5.9 Omförhandling av avtalsvillkor

Part får påkalla omförhandling av bestämmelserna i upprättat avtal om ändrade förhållanden gör att bestämmelsen väsentligt motverkar de förutsättningar som detta avtal bygger på. Anmälan om omförhandling ska ske så snart som det återopade förhållandet blivit känt för den part som återopar omförhandlingsrätten och befriar inte part från skyldighet att fullgöra berörd avtalsförpliktelse intill dess att en eventuell ny överenskommelse träffats.

5.10 Påföljder vid brister och avtalsbrott

5.10.1 Avtalsvite vid ej utförd insats

En utförare som åtagit sig en insats som inte utförts har inte rätt till ersättning för insatsen. Istället är utföraren skyldig att ersätta kommunen med ett schablonbelopp uppgående till hälften av den uteblivna ersättningen, samt för eventuella merkostnader som de uteblivna insatserna medfört.

5.10.2 Brist i utfört arbete

Med brist i utfört arbete definieras utförarens avvikelser från gällande lagstiftning och ingånget avtal mellan kommunen och utföraren/leverantören.

Leverantören är skyldig att åtgärda brist omedelbart eller inom skälig tid. Vad som avses som skälig tid avgörs av kommunen som beställare utifrån ärendets art och allvar.

Om kommunen på något sätt får kännedom om att brist föreligger, ska denne underrätta leverantören om bristen. Kommunen har då rätt att inkräva en åtgärdsplan. Åtgärdsplanen ska inlämnas till kommunen inom den tidsfrist som kommunen angett i det enskilda fallet. Av åtgärdsplanen ska det framgå hur bristerna kommer att åtgärdas samt tidplan för detta. Om kommunen finner att åtgärdsplanen kan accepteras ska leverantören snarast underrättas om att åtgärdsplanen är godkänd. Om åtgärdsplanen inte kan accepteras ska kommunen underrätta leverantören om detta, samt ange på vilket sätt åtgärdsplanen behöver kompletteras och när komplettering senast ska vara inlämnad.

5.10.3 Avtalsvite vid brist

Vid allvarlig brist eller underlåtelse att åtgärda brist kan skriftlig varning utdelas till leverantören. Om brist inte rättas till inom den tid som angetts i godkänd åtgärdsplan, eller om begärd åtgärdsplan inte inkommer i tid, eller om leverantören trots skriftlig varning åsidosätter sina skyldigheter och rättelse inte sker inom skälig tid har kommunen rätt att påföra leverantören ett vite. Vitesbeloppet uppgår till ett halvt prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken (2010:110) per påbörjad vecka till dess rättelse skett eller avtalet upphört att gälla.

5.10.4 Hävning av avtal

Vid upprepade varningar och viten eller om leverantören väsentligt åsidosätter sina skyldigheter enligt upprättat avtal och rättelse inte sker inom en månad från det att första skriftliga påpekandet tillsänts leverantören har kommunen rätt att häva avtalet med omedelbar verkan. Meddelande om hävning ska vara skriftligt och undertecknat av behörig företrädare för kommunen och tillsändas leverantören.

Grund för hävning av avtalet är följande exempel.

- om leverantören tillsätter verksamhetsansvarig utan föreskriven kompetens och kommunens godkännande,□
- om leverantören inte längre uppfyller de villkor som ställts i förfrågningsunderlaget,□
- om leverantören inte fullgör de betalningsskyldigheter avseende skatter, sociala avgifter och övriga betalningsåligganden som enligt lag eller kollektivavtal åvilar arbetsgivare/uppdragstagare,□
- om leverantören tar ut avgift för tjänst som ingår i biståndsbeslutet av enskild brukare,□

- om leverantören vidtar åtgärder som strider mot lag, gällande författning eller god sed på arbetsmarknaden,□
- om tillsynsmyndighet riktat allvarlig kritik mot leverantörens verksamhet,□
- om leverantören nekar till brukare inom sitt geografiska område och inom sitt kapacitetstak,□
- om kommunens verksamhetstillsyn/verksamhetsuppföljning visar på allvarliga bister eller om leverantör väsentligt misskött uppdraget och inte vidtagit effektiva åtgärder för att avhjälpa fel eller brist, samt□
- i övrigt brister i fullgörandet av de skyldigheter som åligger leverantören i enlighet med detta förfrågningsunderlag om bristen enligt kommunens bedömning är väsentlig.□

Om förhållanden enligt 7 kap. 1 § LOV föreligger eller leverantör saknar tillstånd enligt 7 kap. 1 § andra stycket 6 socialtjänstlagen, så äger kommunen rätt att omedelbart häva avtalet.

5.11 Avtalets upphörande i vissa fall

Om leverantören saknar uppdrag under en period av 12 månader upphör avtalet att gälla utan uppsägning. Leverantören har därefter möjlighet att göra en ny ansökan om godkännande som leverantör.

5.12 Överlåtelse av avtal eller uppdrag

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

5.13 Skadeståndsskyldighet

Leverantören svarar i förhållande till kommunen för skadestånd, som kommunen på grund av vållande hos leverantören eller av leverantören anlitade underleverantörer/uppdragstagare eller annan som leverantören ansvarar för, kan komma att förpliktigas utge till tredje man.

5.14 Försäkringar

Leverantören ska omedelbart efter undertecknandet av avtalet och för avtalad verksamhet teckna och under hela avtalstiden vidmakthålla erforderliga försäkringar som håller kommunen skadeslös vid skada vållad av leverantören, anställd, tredje man eller annan som utför insats på uppdrag av leverantören. Leverantören ansvarar för person-, förmögenhets- och saksador som leverantören eller annan för vilken denne ansvarar orsakar genom fel eller försummelse.

5.15 Insyn i leverantörens ekonomiska förhållanden

Kommunen och skattemyndigheten har en överenskommelse som innebär att kommunen, med skattemyndighetens hjälp, återkommande tar fram information om att anlitade leverantörer, övriga uppdragsgivare och deras underentreprenörer är registrerade till moms, är registrerade som arbetsgivare, innehar F-skatt samt om de har skatteskulder hos skatte- och/eller kronofogdemyndighet.

Leverantören ska ge kommunen insyn i leverantörens ekonomiska ställning genom att, senast 1 april året efter det år informationen avser, lämna in årsredovisning. Kommunens revisorer ska äga rätt att på samma sätt som i verksamhet i kommunal regi kontrollera och utvärdera den avtalade verksamheten. Leverantören förbinder sig att aktivt medverka för att underlätta deras arbete.

Kommunen kan, efter samråd med leverantören, även uppdra åt fristående konsult, revisor eller liknande att utföra uppföljning, kontroll eller utvärdering. Leverantören förbinder sig i sådant fall att bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan genomföra sitt uppdrag.

5.16 Befrielsegrunder (force majeure)

Avser händelser utom parternas kontroll så som krigshändelse, omfattande arbetskonflikt, bojkott, blockad eller annan omständighet som parterna inte kan råda över och som förhindrar part att fullgöra sina avtalsenliga skyldigheter befriar part i nödvändig omfattning från fullgörandet av dessa skyldigheter. Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

Ersättningen till leverantören reduceras i förhållande till vilken grad denne inte kan fullgöra sina åtaganden. Parterna ska omedelbart informera varandra om det föreligger omständigheter som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

5.17 Tvist

Tvist med anledning av detta avtal ska avgöras av allmän svensk domstol med tillämpning av svensk rätt. Leverantören får inte avbryta eller uppskjuta fullföljandet av de prestationer som avtalats med åberopande av att tvisteförfarande inletts eller pågår.