

Förfrågningsunderlag

Valfrihetssystem enligt LOV
för hemtjänsten i Ale kommun

Innehåll

1.	Allmän orientering.....	5
1.1.	Auktorisering.....	5
1.2.	CPV-kod och Referensnummer.....	5
1.3.	Upphandlande myndighet.....	5
1.4.	Beskrivning av tjänsten.....	5
1.4.1.	Tid för tjänsternas utförande.....	6
1.4.2.	Geografiska områden.....	6
1.5.	Befolkningsunderlag och behovsanalys.....	6
1.6.	Information och val i ett valfrihetssystem.....	7
1.6.1.	Information till enskilda om godkända leverantörer.....	7
1.6.2.	Kapacitetstak (listningstak).....	8
1.6.3.	Ickevalsalternativ.....	8
1.6.4.	Rutiner för omval.....	8
1.7.	Handläggningstid och ansökans giltighetstid.....	8
1.8.	Godkännande och kontraktsskrivning.....	8
2.	Administrativa krav.....	10
2.1.	Frågor om auktorisationen.....	10
2.1.1.	Kontaktpersoner.....	10
2.1.2.	Frågor och svar om förfrågningsunderlaget.....	10
2.2.	Förutsättningar för att lämna in en ansökan.....	10
2.2.1.	Ansökans form, innehåll och språk.....	10
2.2.2.	Tillåtna sätt att lämna ansökan.....	10
2.3.	Upphandlingssekretess.....	11
2.4.	Insyn.....	11
2.5.	Lagar, förordningar och föreskrifter.....	11
3.	Krav på sökande (kvalificeringskrav).....	12
3.1.	Uteslutning av sökande enligt 7 kap. LOV.....	12
3.2.	Krav på registrering.....	12
3.3.	Ekonomisk ställning.....	12
3.4.	Krav på lokaler, utrustning m.m.....	12
3.4.1.	Krav på IT-system.....	12
3.5.	Krav på verksamhetsansvarig och ledning m.m.....	13
3.7.	Meddelarfrihet.....	13
3.8.	Underleverantör.....	13
3.9.	Åberopa andra företags kapacitet.....	14
3.10.	Miljökrav på fordon.....	14
4.	Krav på tjänsten (kravspecifikation).....	15
4.1.	Krav på ledningssystem för kvalitet.....	15
4.1.1.	Krav på personalbemanning och kompetensförsörjning.....	15
4.1.2.	Synpunkter och klagomål på verksamheten.....	17
4.1.3.	Fel och brister i verksamheten.....	17
4.1.4.	Avvikelsehantering.....	17
4.1.5.	Samarbete och samverkan.....	18
4.1.6.	Dokumentation.....	18
4.1.7.	Tillgänglighet.....	19
4.2.	Vidare krav.....	19
4.2.1.	Beställning och bekräftelse av uppdrag.....	19
4.2.2.	Förändringar av brukarens behov gällande service och omsorg.....	20
4.2.3.	Oförutsedda behov.....	20

Förfrågningsunderlag valfrihetssystem

4.2.4.	Sekretess och tystnadsplikt.....	21
4.2.5.	Mat och måltider	21
4.2.6.	Nyckelhantering.....	21
4.2.7.	Hantering av kontanta medel	21
4.2.8.	Lokal kris- och katastroforganisation	22
4.3.	Uppföljning och utvärdering av verksamheten	22
4.4.	Allmänna avtalsvillkor.....	22
4.4.1.	Avtalsparter	22
4.4.2.	Kontaktpersoner.....	23
4.4.3.	Avtalshandlingar	23
4.4.4.	Avtalad tjänst	23
4.4.5.	Avtalsperiod	23
4.4.6.	Ändringar och tillägg till avtalet	23
4.5.	Kommersiella villkor	23
4.5.1.	Ersättning	23
4.5.2.	Prisjustering.....	25
4.5.3.	Betalningsvillkor	25
4.5.4.	Fakturering	25
4.6.	Ansvar och villkor för samarbete mellan parterna.....	26
4.6.1.	Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter.....	26
4.6.2.	Underleverantörer	26
4.6.3.	Ansvar vid fel eller brister	26
4.6.4.	Skadeståndsansvar och ansvarsförsäkring	26
4.6.5.	Force majeure, ansvarsbegränsning.....	26
4.6.6.	Hävning.....	27
4.6.7.	Tvistlösning.....	27
4.7.	Avtalsuppföljning	27

Definition av begrepp i förfrågningsunderlaget

I förfrågningsunderlaget används ett antal begrepp. Nedan följer en sammanställning och förklaring av begreppen. Vissa begrepp finns inte i förfrågningsunderlaget men är bra att ha kännedom om:

Omställningstid - tid som inte utförs på grund av att brukaren inte avbeställt insatser i tid eller på grund av att brukaren inte är hemma när utföraren kommer hem till brukaren.

Biståndsbeslut - biståndshandläggarnas beslut om vad och i vilken omfattning hjälp ska beviljas. Lagstiftningen kan förändras under avtalstiden.

Förfrågningsunderlag - ett underlag för ansökan om att delta i valfrihetssystem som beställaren tillhandahåller.

Genomförandeplan - en plan som utföraren gör tillsammans med den enskilde/dennes ställföreträdare och som beskriver hur och när en beslutad insats praktiskt ska genomföras.

God man/företrädare - om en person på grund av sjukdom, psykisk ohälsa, försvagat hälsotillstånd eller liknande inte kan ta vara på sig själv eller sin egendom kan han eller hon få en . En god man fungerar som ett ombud för den enskilde och utses av tingsrätten.

Hemtjänst - en biståndsbedömd insats som ges enligt socialtjänstlagen i ordinärt boende. Med hemtjänst avses hjälp i hemmet som omfattar personlig omsorgs- och serviceinsatser. Omsorgsinsatser innebär personnära omsorg, hjälp med hygien, av- och påklädning, förflyttning, toalettbesök eller stöd i måltidssituation.

Serviceinsatser innebär hjälp med städning, tvätt, klädvård, renbäddning, varuinköp och matdistribution.

HSL – Hälso- och sjukvårdslag

Hälso- och sjukvårdspersonal: All legitimerad personal såsom sjuksköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast samt personal som biträder en legitimerad vid Hälso- och sjukvårdsåtgärder.

Legitimerad personal har formell kompetens för medicinska uppgifter, medan personal som biträder saknar formell kompetens.

Delegerade Hälso- och sjukvårdsinsatser: Delegering innebär att Hälso- och sjukvårdspersonal med formell kompetens för en medicinsk arbetsuppgift, överlåter denna till annan personal som saknar formell kompetens för uppgiften.

HSL- insatser: Insatser enligt Hälso- och sjukvårdslagen, vilket innefattar hemsjukvård och rehabilitering.

Hemsjukvård: Kommunal Hälso- och sjukvård som ges i brukarens bostad, till den som innefattas av 18 § *hälso- och sjukvårdslagen* (HSL).

Rehabilitering: Att stödja brukaren att återvinna eller bibehålla bästa möjliga funktionsförmåga. Rehabilitering ges i brukarens bostad.

ickevalsalternativ - den som inte vill eller kan välja utförare ska kunna avstå. Brukaren blir då hänvisad till det ickevalsalternativ som gäller för aktuell månad.

Kapacitetstak - utföraren får ange kapacitetsbegränsning i tid per månad. Med kapacitetsbegränsning menas att utföraren anger hur många biståndsbedömda timmar som utföraren maximalt kan åta sig att utföra per månad.

Kommunalt huvudmannaskap - kommunen är ytterst ansvarig för verksamheten och beslutar i alla frågor som avser myndighetsutövning. I egenskap av huvudman beslutar kommunen bland annat om verksamhetens inriktning och mål, uppföljning, utvärdering och avgifter.

Kontaktman - Kontaktman ska utses och är den som har ett extra ansvar för att hålla kontakt med brukaren. Kontaktmannen är ansvarig för att genomförandeplanen upprättas och är aktuell, att brukarens behov är väl kända av alla i arbetsgruppen. Kontaktmannen ska ha kontakt med närstående eller god man.

Brukare - den person som blivit beviljad insatser inom hemtjänst i Ale kommun och som har rätt att välja utförare av dessa insatser.

Lex Sarah - Socialtjänstlagen SOSFS 2011:5 om tillämpning av 14 kap. 2§ SoL, ålägger personal inom enskilt och offentligt driven äldre- och handikappomsorg att till arbetsgivaren anmäla, om man får kännedom om eller misstanke om övergrepp mot brukare.

Lex Maria —anmälningsskyldighet enligt Lex Maria, om anmälan till Socialstyrelsen vid händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada.

MAS - medicinskt ansvarig sjuksköterska, som har ett övergripande ansvar för den kommunala hälso- och sjukvårdens kvalitet och säkerhet, med utgångspunkt från 24 § Hälso och sjukvårdslag.

Myndighetsutövning – beslut eller åtgärd, grundad på lag eller annan författning, som en myndighet har befogenhet att besluta om i förhållande till medborgarna.

Förfrågningsunderlag valfrihetssystem

Myndighetsutövning görs av de tjänstemän som handlägger ärenden inom socialtjänsten. Att sammanställa, utreda och besluta de uppgifter som ligger till grund för ett biståndsbeslut är myndighetsutövning.

OPI - Omsorgsprisindex, fastställs årligen av Statistiska centralbyrån (SCB) och Sveriges kommuner och landsting (SKL).

Ordinärt boende - är boende i vanliga bostäder som hyresrätt, bostadsrätt, egen villa eller motsvarande.

SoL - Socialtjänstlagen

SOSFS - Socialstyrelsens författningssamling. Förfrågningsunderlaget hänvisar till Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS) som har relevans för utförare inom kommunal vård och omsorg om äldre.

Sökande - den som lämnat in ansökan om att bli utförare av insatser men ännu inte blivit godkänd eller fått avslag.

Tilläggstjänst - tjänst som utföraren erbjuder sig att utföra och som inte omfattas av biståndsbeslutet. Tjänsten bekostas av brukaren och regleras ekonomiskt direkt med utföraren.

Utförare - de som utför insatser inom biståndsbedömd hemtjänst i Ale kommun.

1. Allmän orientering

I av kommunfullmäktige i Ale kommun antagen Verksamhetsplan 2011, anges som en prioriterad satsning att ett valfrihetssystem enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) ska införas. Omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden har valt att börja med valfrihetssystem inom hemtjänsten. Syftet med valfrihetssystemet är att öka hemtjänsttagarnas valfrihet.

Med detta förfrågningsunderlag erbjuder Ale kommun intresserade utförare att lämna in ansökan om att utföra omsorgs- och serviceinsatser inom hemtjänsten till kommuninvånare som har beviljats sådana insatser enligt socialtjänstlagen. Observera att samtliga utförare ska utföra både omsorgs- och serviceinsatser.

Av detta förfrågningsunderlag framgår de krav som Ale kommun och omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden ställer för att godkänna extern utförare och för att tillämpa valfrihetssystem inom hemtjänsten. Förfrågningsunderlaget bygger på att det så långt som möjligt är motsvarande villkor för kommunens egna utförare av hemtjänst.

1.1. Auktorisering

Auktorisering enligt LOV genomförs nu av Ale kommuns upphandlingsenhet i samarbete med sektor arbete, trygghet och omsorg. Detta förfrågningsunderlag avser auktorisering av hemtjänst i ordinärt boende. Kommunen fastställer gällande timtaxa.

Sektor arbete, trygghet och omsorg benämns fortsättningsvis *kommun*. Den som ansöker om godkännande kallas *utföraren*.

1.2. CPV-kod och Referensnummer

Auktoriseringen har CPV-kod¹ 85312400-3 (Annan omsorg än den som tillhandahålls av boendeinstitutioner)

1.3. Upphandlande myndighet

Den upphandlande myndigheten är Ale kommun, organisationsnummer 212000-1439.

1.4. Beskrivning av tjänsten

LOV tillämpas inom biståndsområdet hemtjänst och omfattar personer som beviljats hemtjänst i Ale kommun. Ansökan om att bedriva hemtjänst avser omsorgstjänster och servicetjänster (städning, inköp, tvätt, etc.)

Utförare av omsorgsinsatser ska även utföra delegerade/instruerade uppgifter enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL). Under förutsättning att kommunens legitimerade personal delegerar uppgiften, skall även Hälso- och sjukvårdsuppgifter utföras av utföraren.

Sjukvårdsinsatser av legitimerad personal (distriktssjuksköterska/sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast) ingår inte i valfrihetssystemet.

¹ Common Procurement Vocabulary (CPV) är en europeisk standard för att klassificera varor och tjänster.

Med undantag för vård i livets slutskede ingår inte heller nattinsyn i valfrihetssystemet. Denna utförs av kommunens nattpatrull. I nattpatrullens uppdrag ingår också att åtgärda trygghetslarm nattetid. Dagtids åtgärdas trygghetslarm av respektive utförare.

Hjälpmedel

Personföreskrivna hjälpmedel skrivs ut till kunder inskrivna i kommunal Hälso- och sjukvård. Kommunens legitimerade arbetsterapeuter och sjukgymnaster bedömer, förskriver då och tillhandahåller personliga hjälpmedel, exempelvis höj- och sänkbara sängar, rullstolar och rullatorer. Kommunens legitimerade sjuksköterskor förskriver inkontinenshjälpmedel.

Hjälpmedlen bekostas av hemsjukvården. Utförare ska bistå kunden med att använda hjälpmedlen, rengöra dem samt ta emot och följa instruktioner om hur produkten ska användas och de åtgärder som ska vidtas i enlighet med tillverkarens säkerhetsföreskrifter.

Arbetstekniska hjälpmedel som används av utföraren för att förhindra smittspridning och ohälsa hos sin personal och kund exempelvis handdesinfektion, förkläden och handskar, anskaffar utföraren.

1.4.1. Tid för tjänsternas utförande

Serviceinsatser ska kunna erbjudas kl. 08:00 – 17:00 på helgfria vardagar.

Omsorgsinsatser ska erbjudas årets alla dagar kl. 06:30 – 21:30. Insatser i samband med vård i livets slut ska dock utföras under hela dygnet. Det finns möjlighet att, mellan utförare, göra överenskommelser kring insatser hos brukare som ligger utanför tiden 06:30-21:30 om kontinuiteten för brukaren förstärks. Denna överenskommelse ska alltid meddelas kommunens biståndshandläggare

1.4.2. Geografiska områden

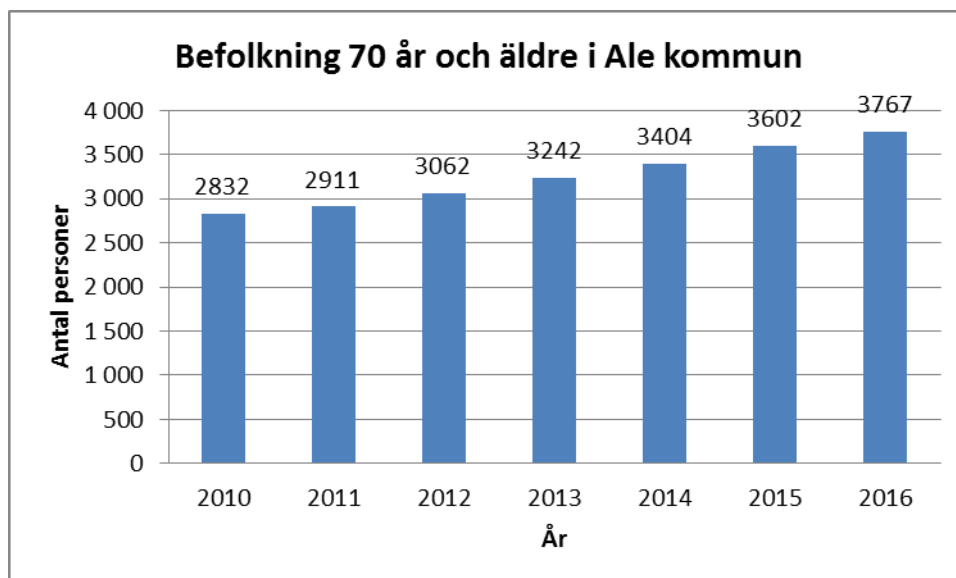
Kommunen definierar de geografiska områden inom vilka utföraren kan välja att erbjuda tjänster. Kommunens geografiska områden är Norr (Hålanda, Skepplanda, Starrkärr, Kilanda, Älvängen), Mitt (Alafors, Nol, Nödinge) och Söder (Bohus, Surte). Utföraren ska ange inom vilket eller vilka områden denne önskar bedriva verksamhet.

Om utföraren önskar ändra eller utöka geografiskt område att verka i, ska kommunen meddelas fyra veckor före förändringen. Utföraren är alltid skyldig att fortsätta utföra insatser för befintliga brukare inom tidigare valt geografiskt område.

1.5. Befolkningsunderlag och behovsanalys

Ale kommun har cirka 27 500 invånare och kommer enligt befolkningsprognosen att växa med cirka 1,5 – 2 % per år. Antalet kommuninvånare som är 70 år gamla eller äldre ökar från år 2011 med drygt 5 % per år.

Diagram 1: Befolkningsprognos 2010 – 2016



I december 2013 fanns det totalt 384 brukare i Ale som har insats i form av hemtjänst utifrån individuella biståndsbeslut.

Under 2013 beviljades drygt 201 600 timmar hemtjänst varav ca 182 000 timmar utfördes. Detta motsvara cirka 15 200 timmar utförd tid per månad.

Tabell 1: Beviljad tid per månad i genomsnitt (2013):

	Beviljad tid
Hemtjänst Norr	5 900 tim.
Hemtjänst Mitt	6 322 tim.
Hemtjänst Söder	4 579 tim.

1.6. Information och val i ett valfrihetssystem

Kommunen kommer att informera hemtjänsttagaren om rätten till ett aktivt val av leverantör i samband med biståndsbeslutet.

1.6.1. Information till enskilda om godkända leverantörer

Kommunen ansvarar för att lämna information till enskilda brukare om samtliga leverantörer som kommunen har tecknat kontrakt med. Information som ges till enskilda brukare ska vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig. Därför har kommunen tagit fram en presentationsmall som alla utförare ska fylla i.

Utifrån utförarnas presentationer sammanställer kommunen ett gemensamt informationsmaterial som presenterar alla godkända utförare. Informationen kommer att finnas både som tryckt broschyr samt på kommunens webbplats www.ale.se/lov

Utföraren har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Utföraren ska i sådant fall utforma sin marknadsföring på ett sådant sätt att brukaren inte uppfattar det som påträngande och marknadsföringen ska ske inom marknadsföringslagens ramar.

1.6.2. Kapacitetstak (listningstak)

Utföraren har i anbudet möjlighet att begränsa sig till ett visst antal uppdrag angivet i timmar per månad, ett så kallat kapacitetstak.

Om utföraren senare vill höja eller sänka kapacitetstaket kan detta ske genom att utföraren anmäler ett nytt kapacitetstak till kommunen. Förändringen ska anmälas senast fyra veckor innan ikraftträdandet.

1.6.3. Ickevalsalternativ

För brukare som inte själv väljer utförare erbjuder kommunen ett så kallat ickevalsalternativ. Ett rullande schema där kommunen är överst på listan och att kommande utförare läggs till på listan allteftersom de blir godkända. Schemat roterar månadsvis.

1.6.4. Rutiner för omval

Brukaren har alltid rätt att byta utförare. Om den enskilde önskar välja en annan utförare ska hon/han kontakta biståndshandläggaren. Från och med den dag meddelande lämnas om brukarens önskan om ny utförare, sker bytet av utförare på den femte vardagen efter att meddelande lämnats. När en ny utförare är vald meddelar biståndshandläggaren den ursprungliga utföraren att ett avslut ska göras av uppdraget. Detta ska ske omgående och skriftligt. Samtidigt läggs beställningen på uppdraget till den nya utföraren.

Den ursprungliga utföraren ska 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.

1.7. Handläggningstid och ansökans giltighetstid

Vid auktoriseringen enligt LOV förekommer ingen sista anbudsdag utan ansökan får lämnas in löpande i enlighet med vid tidpunkten aktuellt förfrågningsunderlag.

Ale kommun kommer att pröva ansökningarna så snabbt som möjligt. Beslut om antagande av kompletta ansökan kommer i normalfallet att göras inom åtta veckor.

Under sommarmånaderna juni – augusti kan handläggningstiden vara längre.

1.8. Godkännande och kontraktsskrivning

Kommunen godkänner alla sökande som dels uppfyller kraven i detta förfrågningsunderlag och dels är fri från hinder för deltagande enligt 7 kap. 1 § LOV.

Utföraren kommer att meddelas skriftligt om denne är godkänd eller inte. Om ett sökande företag godkänns som utförare, tecknas ett avtal mellan företaget och

Förfrågningsunderlag valfrihetssystem

kommunen.

Om utföraren inte blir godkänd eller känner sig felaktigt behandlad, kan denne välja att komplettera sin ansökan till kommunen eller begära rättelse i förvaltningsdomstol. Ansökan om rättelse ska göras skriftligen inom tre veckor.

2. Administrativa krav

2.1. Frågor om auktorisationen

Upplysningar kring förfrågningsunderlaget kan lämnas av flera olika kontaktpersoner med specialistkompetens inom olika områden.

2.1.1. Kontaktpersoner

För frågor som gäller uppdraget:

Linda Brügge, Tillsynsansvarig social omsorg, telefon 0303-330 666.

e-post: lov.hemtjanst@ale.se

För tekniska frågor kring auktorisationen:

Marina Warnes, upphandlare, telefon 0303-330 296

e-post: upphandlingsenheten@ale.se

2.1.2. Frågor och svar om förfrågningsunderlaget

Om en intresserad anbudsgivare anser att förfrågningsunderlaget är otydligt eller oklart i någon del, kan denne genom frågor undanröja bristerna.

För att undvika missförstånd ska frågor om förfrågningsunderlaget ställas på svenska och i första hand skickas skriftligen via e-post till lov.hemtjanst@ale.se. Frågorna kommer att besvaras på kommunens webbplats för valfrihet.

2.2. Förutsättningar för att lämna in en ansökan

2.2.1. Ansökans form, innehåll och språk

Utförare ansöker om godkännande på därför avsett ansökningsformulär.

Ansökan ska vara undertecknad av behörig företrädare för utföraren. Behörigheten ska kunna styrkas på begäran. Företaget ska i ansökan ange inom vilka geografiska distrikt som företaget avser att arbeta, eventuellt kapacitetstak och att företaget avser leverera omsorgstjänster och servicetjänster.

Ansökan ska vara giltig i tre månader efter det att ansökan har inkommit till kommunen.

2.2.2. Tillåtna sätt att lämna ansökan

Ansökan ska vara i pappersformat, datorskrivet på svenska och komplett med begärda handlingar. Ansökan ska lämnas i förslutet, neutralt kuvert samt märkas med: ”Ansökan LOV” alternativt via ansökningsformulär på hemsidan som mailas in till kontaktperson för LOV.

Ansökan ska skickas till:

Ale kommun
Upphandlingsenheten
449 80 Alafors

2.3. Upphandlingssekretess

I en auktoriseringsprocess enligt LOV gäller inte upphandlingssekretessen. Detta innebär att en inkommen ansökan som regel blir en allmän offentlig handling i samband med att den diarieförs i kommunen, dvs. inte omfattas av någon sekretess. Sökande som vill skydda uppgifter i anbudet rekommenderas därför att i ansökan uppge vilka uppgifter som den sökande anser bör sekretessbeläggas samt vilken skada den sökande kan drabbas av om uppgifterna röjs. Kommunen lämnar inte förhandsbesked om uppgifterna kommer att sekretessbeläggas eller inte, utan en sekretessprövning sker vid varje enskilt tillfälle en handling begärs ut.

2.4. Insyn

Enligt 6 kap. 7 § kommunallagen är kommunen huvudman och ansvarig för att verksamheten bedrivs i enlighet med de föreskrifter, mål och riktlinjer som kommunfullmäktige bestämt. Detta gäller även för externa utförare i ett valfrihetssystem.

Av 3 kap, 19a § kommunallagen framgår vidare att kommunen genom avtal ska tillförsäkra sig information som gör det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten utförs hos en utförare.

2.5. Lagar, förordningar och föreskrifter

Utföraren ska vara väl förtrogen med och följa inom området gällande lagar, regler, förordningar, allmänna råd och riktlinjer enligt socialtjänstlagen (SoL), lagen om offentlighet och sekretess, ha kännedom om anmälningsskyldigheten enligt SOSFS 2005:28 om Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om anmälningsskyldighet enligt Lex Maria.

3. Krav på sökande (kvalificeringskrav)

När ansökan har kommit in, kontrollerar kommunen först att utföraren utformat sin ansökan i enlighet med föreskrivet ansökningsformuläret samt bifogat alla begärda handlingar.

Kvalificering sker efter bedömning av följande:

1. att anbudets alla handlingar är skrivna på svenska,
2. att anbudet är undertecknat av behörig företrädare för utföraren,
3. att anbudsgivaren är fri från hinder för deltagande enligt 7 kap. (LOV),
4. att anbudsgivarens tekniska och yrkesmässiga kapacitet är god, samt
5. att anbudsgivaren har rätt ledningskompetens för omsorgs-, hälso- och sjukvårdstjänster.

3.1. Uteslutning av sökande enligt 7 kap. LOV

Enligt 7 kap. LOV kan en utförare uteslutas från att delta i auktorisationen om denne är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller föremål för ackord eller tillsvidare har inställt sina betalningar eller underkastats näringsförbud. En utförare kan också uteslutas från auktorisationen om den genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott som avser yrkesutövningen, har gjort sig skyldig till allvarliga fel i yrkesutövningen, inte har fullgjort sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom EES-området, eller i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av 7 kap. LOV.

3.2. Krav på registrering

Utföraren ska vara registrerad i aktie- eller handelsbolagsregister eller likvärdigt och ha F-skattsedel innan godkännandet. Detta är inte nödvändigt vid själva ansökan.

Utföraren ska också vara registrerad för lagstadgade skatter och socialförsäkringsavgifter. Ale kommun samarbetar med Skatteverket, vilket innebär att kommunen vid prövning av ansökan och under avtalets löptid kommer att kontrollera utövarens registrerings- och betalningsförhållande för skatter och sociala avgifter hos Skatteverket.

3.3. Ekonomisk ställning

Utföraren ska ha en stabil ekonomisk bas och ska redovisa sin ekonomiska och finansiella ställning i ansökan genom att presentera sin årsredovisning alternativt, för nystartad verksamhet, beskriva hur finansieringen ska ske. Kommunen kan komma att, på utförarens bekostnad, begära uppgifter från Upplysningscentralen AB eller likvärdigt kreditupplysningsinstitut (lägst riskklass 3 eller motsvarande).

3.4. Krav på lokaler, utrustning m.m.

Utföraren ansvarar för sitt lokalbehov och ska bekosta sina egna lokaler.

3.4.1. Krav på IT-system

Kommunen kommer under 2012 att införa ett nytt verksamhetssystem för vård- och omsorg. Kommunen begär av utförare att dessa dokumenterar sina insatser i

verksamhetssystemet via en säker uppkoppling över internet.

3.5. Krav på verksamhetsansvarig och ledning m.m.

Utföraren ska ha en utsedd verksamhetsansvarig med god erfarenhet och ingående kunskap från verksamhetsområdet. Verksamhetsansvarig ska vara väl förtrogen med gällande lagstiftning och regelverk kopplat till verksamheten samt ha goda kunskaper i svenska språket. Verksamhetsansvarig ska vara tillgänglig för den enskilde, närstående och beställaren.

Utförare som utför omsorgsinsatser och delegerad /instruerad hälso- och sjukvårdsinsats ska svara för att det finns en verksamhetsansvarig med högskoleutbildning inom social omsorg, alternativt vårdinriktning eller beteendevetenskaplig högskoleutbildning eller annan utbildning som bedöms likvärdig, knuten till verksamheten.

Om utföraren byter den som ansvarar för ledningen av verksamheten ska detta skriftligt meddelas beställaren innan bytet äger rum.

För att intyga vad som ovan angivits som krav avseende verksamhetsansvarig ska utföraren till ansökan bifoga följande:

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

3.6. Kollektivavtal eller motsvarande

I de fall utföraren har anställd personal ska svensk arbetsrättslig lagstiftning följas. Om utföraren inte har tecknat kollektivavtal ska arbetsskadeförsäkring, sjukförsäkring, tjänstepension och avtalspension motsvarande kollektivavtal tecknas och betalas för anställd personal.

3.7. Meddelarfrihet

Personal hos utföraren ska få meddelarfrihet enligt svensk lag och ska kunna påtala missförhållanden utan repressalier, på samma sätt som inom kommunens egen regi. Meddelarfriheten innebär att den anställda kan lämna uppgifter till journalister, författare med flera för publicering utan att arbetsgivaren får efterforska vem som lämnat uppgifterna. Förbindelsen gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemlighet och skyddas av lagen om skydd för företagshemligheter.

3.8. Underleverantör

Utföraren har inte rätt att använda sig av underleverantör utan kommunens skriftliga godkännande. Utförare som vill använda sig av underleverantör ska informera kommunen samt vara ansvarig för att underleverantören uppfyller de av omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden ställda kraven i detta förfrågningsunderlag. Utförare ansvarar för underleverantörens arbete såsom för sitt eget. Rutiner och systematik för att följa upp underleverantör ska finnas. Om underleverantör anlitas i strid mot ovan sagda, eller inte uppfyller ställda krav, äger kommunen rätt att säga upp avtalet med omedelbar

verkan.

3.9. Åberopa andra företags kapacitet

Utförare har möjlighet att vid behov åberopa andra företags ekonomiska, tekniska eller yrkesmässiga kapacitet för att uppfylla ställda krav. Utföraren måste i ansökan kunna visa att denne förfogar över nödvändiga resurser under kontraktperioden. Detta kan till exempel göras genom att utföraren tillhandhåller ett åtagande från företagen i fråga.

3.10. Miljökrav på fordon

De fordon som anbudsgivare kommer att använda sig av i sina uppdrag får max vid blandad körning ha ett koldioxidutsläpp på högst 195g/km (EU:s standardiserade mätmetoder).

Vid nyanskaffning av fordon under avtalstiden ska fordonen uppfylla kriterierna för miljöbil enligt förordning om miljö- och trafiksäkerhetskrav för myndighetens bilar och bilresor (2009:1).

Som bevis på att utföraren uppfyller kommunens krav ska en förteckning över utförarens bilar, märke, registreringsnummer samt årsmodell bifogas.

4. Krav på tjänsten (kravspecifikation)

Verksamheten ska bedrivas i enlighet med gällande lagstiftning och allmänna råd och riktlinjer inom området. Viktig lagstiftning för verksamheten är bl.a. socialtjänstlagen (SoL), offentlighets- och sekretesslagen (OSL), hälso- och sjukvårdslagen (HSL), Patientsäkerhetslagen och personuppgiftslagen (PuL).

4.1. Krav på ledningssystem för kvalitet

Kvaliteten i socialtjänstens verksamhet ska utvecklas systematiskt och fortlöpande. Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete ska av utförare tillämpas tillsammans med Socialstyrelsens andra föreskrifter och övrig lagstiftning. Ett ledningssystem som är utformat enligt dessa föreskrifter ska säkerställa att verksamheterna uppfyller kraven i den övriga lagstiftningen.

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska utföraren ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet enligt SOSFS 2011:9. Utföraren ska kunna redovisa hur det systematiska kvalitetsarbetet genomförs. Ledningssystemet ska vara anpassat till utförarens verksamhet.

Socialstyrelsen har beslutat om föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL (SOSFS 2011:9). Se länk:

[Socialstyrelsens länk angående kvalitet \(www.socialstyrelsen.se/sosfs/2011-9\)](http://www.socialstyrelsen.se/sosfs/2011-9)

4.1.1. Krav på personalbemanning och kompetensförsörjning

Ledningspersonal ska ha goda kunskaper om gällande lagstiftning, förordningar och föreskrifter som är relevanta för verksamheten. Den som utövar den dagliga ledningen av verksamheten ska ha högskoleutbildning med inriktning social omsorg eller annan utbildning som bedöms likvärdig. Ansvarig ska även känna till nämndens mål och riktlinjer för verksamheten.

Utföraren ska ansvara för att all personal inom verksamheten har rätt utbildning och erfarenhetsbakgrund för sitt uppdrag, vilket är en viktig förutsättning för att den omsorg verksamheten erbjuder, ska vara av god kvalitet. Vid nyrekrytering av tillsvidareanställd personal, eller tidsbegränsat vikariat överstigande tre månader, som ska utföra omsorgsinsatser, ska utförare ställa som utbildningskrav lägst omvårdnadsprogrammet, undersköterskeutbildning eller likvärdig utbildning.

Utförarens personal ska kunna ta emot delegation från sjuksköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast samt logoped och utföra dem enligt beställning och beställarens gällande rutiner.

Utföraren ska ansvara för att personalen får adekvat kompetensutveckling och att det finns en aktuell plan för detta. Personalen ska ha tillgång till handledning och

rutiner för introduktion av nyanställda ska finnas.

Bemötande

Brukare ska bemötas med vänlighet och respekt. Ett sådant bemötande kräver bland annat kunnskap, lyhördhet, inlevelseförmåga och empati. Personalen ska ha ett sådant förhållningssätt, vara lämpligt för yrket och arbeta i enlighet med de nationella målen för äldrepolitiken.

Språkkunskaper

Personalen ska kunna kommunicera på god svenska i både tal och skrift för att kunna ta till sig instruktioner och klara lagstiftningens krav på dokumentation.

Kontinuitet

Antalet personer som utför insatserna ska så långt det är möjligt vara begränsat. Vid avlösning och ledsagning är kontinuitet ofta viktigt för brukaren. Därför ska detta i möjligaste mån beaktas av utföraren.

Kontaktperson

Utföraren ska ansvara för att alla brukare har en utsedd kontaktperson senast inom 14 dagar från beställning. Kontaktpersonen är den som har det övergripande ansvaret för brukaren. Kontaktpersonen ansvarar för upprättandet av den individuella genomförandeplanen där även kontaktpersonens uppgift och ansvar för brukaren ska preciseras. Brukaren ska ges möjlighet att byta kontaktperson.

4.1.2. Synpunkter och klagomål på verksamheten

En viktig del i kommunens kvalitetsarbete är uppföljningen av synpunkter och klagomål på verksamheter eller i enskilda ärenden. Utföraren ska ha rutiner för att samla in och använda synpunkter och klagomål från enskilda samt från till exempel myndigheter och organisationer för att förebygga fel och brister, utveckla verksamheten och identifiera nya eller tillgodosedda behov. Synpunkterna och klagomålen ska utföraren använda för att förbättra rutinerna och kvaliteten för brukarna. Rutiner för synpunktshanteringen ska vara kända av personal och den enskilde. En sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål ska lämnas till kommunen vid utgången av varje kvartal.

4.1.3. Fel och brister i verksamheten

Ett fel eller en brist, är för brukaren en negativ händelse som inträffar i verksamheten utan att för den skull behöva vara ett allvarligt missförhållande. Exempel på fel eller brister är att den enskilde inte fått ta del av en i genomförandeplanen angiven aktivitet eller om utförarens bemötande inte är förenligt med socialtjänstlagens och nämndens värdegrund.

I utförarens ledningssystem för kvalitet i verksamheten ska rutiner finnas för hur fel och brister i verksamheten ska identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas samt hur vidtagna åtgärder ska följas upp.

4.1.4. Avvikelsehantering

Syftet med avvikelsehantering är att öka säkerheten och höja kvaliteten samt identifiera olika riskmoment. Med avvikelse menas en negativ händelse eller ett tillbud. Tillbud är en händelse som hade kunnat medföra vårdskada och en negativ händelse är en händelse som medfört vårdskada.

Rapportering av avvikelser ska ske enligt kommunens riktlinjer för avvikelsehantering. Se: SOSFS 2011:9.

4.1.4.1. Lex Sarah

Utföraren ska se till att personalen har goda kunskaper om skyldigheten att enligt 14 kap. 2 § SoL anmäla missförhållanden i omsorgen om äldre eller personer med funktionshinder (Lex Sarah).

Utföraren är skyldig att omedelbart informera omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden i kommunen om inkommen Lex Sarah-rapport. Kopian på rapporten ska skyndsamt dock senast inom tre dagar skickas till kommunen. Utföraren ska dokumentera utredning, uppföljning och åtgärder enligt kommuns rutiner. När utredningen är avslutad ska den skickas till kommunen. Dokumentationen av utredningen ska sparas i minst fem år.

4.1.4.2. Lex Maria

Utföraren ska se till att personalen har goda kunskaper och förståelse om anmälningsskyldighet enligt 6 kap. 4 § Patientsäkerhetslag (2010:659) när det

gäller olycksfall och skador eller andra avvikelser gällande patientsäkerhet. Utföraren ska ha rutiner för dokumentation, utredning, uppföljning och åtgärder i enlighet med Lex Maria. Avvikelser gällande patientsäkerheten ska omedelbart rapporteras till kommunens MAS.

4.1.5. Samarbete och samverkan

Den utförare som ansvarar för brukarens personliga omsorg ansvarar också för att förmedla och samordna insatser om brukaren har flera olika utförare så att brukarens behov tillgodoses på bästa sätt. Samarbete och överrapportering ska ske på lämpligt sätt.

Utförarens samverkansansvar avser även närstående, god man, förvaltare och andra för brukaren viktiga personer och organisationer.

Utföraren ska upprätthålla ett nära samarbete med kommunens MAS, legitimerad personal och ansvarig läkare. Utföraren förväntas även att delta i utvecklingsarbete inom olika områden som initieras av kommunen.

4.1.5.1. Samverkan och vårdplanering

Utföraren ansvarar för att vid behov medverka vid vårdplanering eller andra möten kring brukaren. För att kunna vidarebefordra information till alla leverantörer och för att skapa en dialog kallar kommunen även till utförarträffar någon eller några gånger per år då representanter från utföraren ska medverka utan extra ersättning.

4.1.6. Dokumentation

Utföraren ansvarar för att dokumentation av insatser enligt SoL görs enligt Socialtjänstlagen samt i enlighet med ”Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2006:5) vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser”.

Dokumentation av hälso- och sjukvårdsinsatser som genomförs på delegation ska dokumenteras i enlighet med Hälso- och sjukvårdslagens bestämmelser, Patientdatalag (2008:355) samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2008:14) om informationshantering och journalföring i hälso- och sjukvården. Utförarens anteckningar ska vara lätt tillgängliga för kommunens hemsjukvård.

Utföraren äger all dokumentation om enskild person och svarar för arkivering av handlingar. All dokumentation ska ske på svenska. För övriga dokument ansvarar utföraren för översättning om dessa skrivs på annat språk. Utföraren ansvarar för att akter och handlingar som rör brukarens personliga förhållanden hanteras i enlighet med gällande lagstiftning samt förvaras på ett sådant sätt att den som är obehörig inte får tillgång till den.

När ett ärende upphört på grund av att en brukare har valt en annan utförare ska all dokumentation lämnas till biståndshandläggaren inom 7 dagar efter det att uppdraget upphört.

När ett ärende har upphört av andra anledningar ska handlingar som rör brukarens förhållanden rensas på överflödigt material. Dokumentation avseende insatser enligt SoL lämnas till kommunens biståndshandläggare. Dokumentation avseende insatser enligt HSL ska lämnas till ansvarig sjuksköterska i kommunen. Dokumentationen lämnas inom en månad efter uppdragets upphörande.

4.1.6.1. Genomförandeplan

Utsedd kontaktperson hos utföraren ska inom 14 dagar, tillsammans med den enskilde och/eller dennes företrädare, upprätta en genomförandeplan för utförandet av beviljade insatser enligt biståndsbeslutet. I planen ska det framgå tydligt hur insatserna i praktiken ska genomföras. En kopia på genomförandeplanen ska skickas till ansvarig biståndshandläggare för kännedom och uppföljning.

Genomförandeplanen ska undertecknas av kontaktperson och den enskilde eller dennes företrädare. Planen ska kontinuerligt följas upp och vid behov, dock minst en gång per år, revideras. Planen är till för att stärka den enskildes inflytande över vardagen, vara ett arbetsverktyg för personalen samt ett medel för biståndshandläggarens uppföljning av biståndsbeslut.

4.1.7. Tillgänglighet

Utförare skall vara tillgänglig (nåbar) för beställning av insatser vardagar mellan klockan 08:00 och 17:00. Under denna tid ska utföraren också lätt kunna kontaktas av hälso- och sjukvård och eller biståndshandläggare vid förändringar.

4.1.7.1. Fotolegitimation

Personal hos utförare ska kunna visa upp fotolegitimation där uppgifterna är tydliga avseende företag, namn och titel.

4.2. Vidare krav

4.2.1. Beställning och bekräftelse av uppdrag

När en brukare fått ett biståndsbeslut eller ska erhålla Hälso- och sjukvård, utförd av delegerad utförarens personal och valt utförare, ska den ansvarige handläggaren (Biståndshandläggare eller sjuksköterska, arbetsterapeut eller sjukgymnast) kontakta utföraren och göra en beställning av de insatser som ska utföras. Beställningen skickas via brev eller via verksamhetssystemet när detta har implementerats i verksamheten.

Av beställningen ska framgå:

- fullständig namn- och adressuppgifter till den enskilde samt namn och telefonnummer till anhöriga/närstående
- vilka insatser som ska utföras,

- brukarens förmåga och hälsotillstånd,
- målet för insatserna,
- biståndsbedömd tid för att utföra insatserna,
- information om andra insatser och övriga utförare, till exempel nattpatrull, dagverksamhet, trygghetslarm
- uppgifter om hur länge beslutet gäller
- andra viktiga uppgifter för att utföraren ska kunna utföra uppdraget

Mottagen beställning ska omgående kvitteras av utföraren genom att ett svar skickas tillbaka till biståndshandläggaren via e-post eller via verksamhetssystemet.

4.2.1.1. Skyldighet att ta uppdrag

Utföraren är skyldig att ta och utföra de uppdrag som är beskrivna i beställningen om inte kapacitetstaket överstigs. Om en brukare redan har insatser och får ett utökad behov ska utföraren utföra den utökade tiden som beviljats även om kapacitetstaket överstigs.

4.2.1.2. Att påbörja uppdraget

Utföraren ansvarar för att kontakta och komma överens med brukaren om när insatserna ska påbörjas. Kan en utförare inte verkställa beslutet den dag som anges i beslutet kan utföraren komma överens med brukaren om annat verkställighetsdatum. Utföraren är skyldig att påbörja insatserna omedelbart, dock senast 24 timmar efter att utföraren bekräftat uppdraget. Utföraren ansvarar för eventuella merkostnader som kommunen får om utföraren inte klarar sitt åtagande.

4.2.2. Förändringar av brukarens behov gällande service och omsorg.

Om brukarens service- och omsorgsbehov förändras i sådan grad att behov av insatser kan behöva omprövas, ska utföraren omgående kontakta kommunens biståndshandläggare, ansvarig sjuksköterska eller för rehabinsatser sjukgymnast eller arbetsterapeut. Förändringen av behovet ska framgå av dokumentationen. Vid sjukhusvistelse eller dödsfall ska utföraren omedelbart kontakta kommunens biståndshandläggare.

Biståndshandläggaren informerar utföraren om nytt biståndsbeslut fattats och om det därmed innebär att en ny genomförandeplan behöver göras.

4.2.3. Oförutsedda behov

Utföraren ska tillgodose en brukares oförutsedda, utökade behov av stöd och omsorg som inte omfattas av biståndsbeslutet eller i väntan på ett sådant. Sådana oförutsedda behov kan uppstå vid till exempel akut sjukdom, olycksfall, anhörigvårdarens frånvaro eller vård vid livets slut, och ska tillgodoses även om en utförare har nått sitt eventuella kapacitetstak. Som tillfälligt utökade behov räknas även tillfällena då en brukare behöver ledsagning till sjukvårdsinrättning. Insatserna måste godkännas i efterhand av biståndsbedömaren eller legitimerad personal i den

kommunala hälso- och sjukvården.

4.2.4. Sekretess och tystnadsplikt

Utföraren ansvarar för att all personal som utför uppgifter inom uppdraget förstår och följer den sekretess och tystnadsplikt som gäller. All personal ska underteckna en förbindelse om den tystnadsplikt som råder enligt sekretesslag, socialtjänstlag och hälso- och sjukvårdslag. För uppgifter som kommer till utförarens kännedom och som skyddas enligt offentlighets- och sekretesslagens bestämmelser gäller samma sekretess som för kommunens egen personal. Av sekretessen omfattas även anställda, styrelseledamöter och/eller underleverantörer hos utföraren som kan komma i kontakt med information av konfidentiell natur.

Utföraren förbinder sig att följa bestämmelserna i Personuppgiftslagen (PUL).

4.2.5. Mat och måltider

4.2.5.1. Tillagning av mat

I de fall utföraren ska utföra tillagning av mat i brukarens kök ska personalen som utför insatsen ha grundläggande kunskaper i matlagning, näringslära samt livsmedelshygien. Den enskildes behov av specialkost ska tillgodoses av utföraren.

4.2.5.2. Matdistribution

I de fall utföraren ska utföra matdistribution, ansvara för tillagandet och/eller inköpet av matlådor, ska Livsmedelsverkets och ESS-gruppens rekommendationer och normer beträffande mat för äldre följas. Den enskildes behov av specialkost ska tillgodoses av utföraren.

4.2.6. Nyckelhantering

Inom ramen för insatser i form av hemtjänst kan det ibland vara nödvändigt att utföraren får möjlighet att kunna öppna port- och ytterdörr utan brukarens medverkan. Utföraren ska följa kommunens riktlinjer för säker nyckelhantering och upprätta lokala rutiner för kvittens och förvaring av utkvitterade nycklar.

4.2.6.1. Rutin när brukare inte är anträffbar

Utföraren ansvarar för att lokal rutin finns för eftersökning av brukare som vid avtalad tid inte finns i sin bostad.

4.2.7. Hantering av kontanta medel

Inom ramen för insatser i form av hemtjänst kan privata medel hanteras i en begränsad omfattning och endast i situationer där en direktredovisning kan ske gentemot brukaren. Till exempel när utförarens personal handlar åt brukaren och får pengar för ändamålet och redovisar med kvitto direkt till brukaren. För övrigt ska inga privata medel hanteras inom ramen för insatser i form av hemtjänst.

4.2.7.1. Gåvor m.m.

Gåvor, testamentariska förordnanden eller liknande från brukare till anställda inom hemtjänst betraktas som mutor (bestickning) och får inte förekomma. Regler om mutbrott finns i brottsbalken.

4.2.8. Lokal kris- och katastroforganisation

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.

Utföraren ska vara insatt i lag (2006:544) om kommunens och landstingets åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap, samt lag (2003:778) om skydd mot olyckor.

Utföraren ska på begäran delta i kommunens utbildningsinsatser och övningar. Utföraren ansvarar för att upprätta beredskaps- och handlingsplan för den egna verksamheten så att brukarens stöd kan säkras.

4.2.9. Basala Hygienrutiner

Att utföraren skall följa tillämpliga delar i föreskriften SOSFS 2007:19 samt följa riktlinjerna för basala hygienrutiner i allt vårdtagarnära arbete, se Vårdhygieniska rutiner inom kommunal vård och omsorg i Göteborg och södra Bohuslän, för att förhindra smittspridning.

4.3. Uppföljning och utvärdering av verksamheten

Kommunen har en skyldighet att följa Socialstyrelsens föreskrifter gällande uppföljning och utvärdering av verksamheten. Utföraren ska medverka vid uppföljningen och bistå kommunen med de underlag som behövs för att kunna genomföra uppföljningen.

Kommunen gör kontinuerliga uppföljningar genom mätningar, granskningar, enkäter och intervjuer för att kontrollera att utföraren uppfyller sina åtaganden gentemot den enskilde ifråga om kvalitet. Utföraren ska vara kommunen behjälplig vid dessa uppföljningar. Uppföljning sker generellt och lika oavsett utförare. Resultatet av dessa uppföljningar publiceras på kommunens hemsida.

Utföraren ska lämna uppgifter till kommunen som krävs från tillsynsmyndigheter eller enligt anvisningar i nationella uppföljningar som bland annat genomförs av Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting.

4.4. Allmänna avtalsvillkor

4.4.1. Avtalsparter

Avtalsparter är:

Beställaren	Utföraren
Ale kommun	Namn
Sektor arbete, trygghet och omsorg	Adress

449 80 Alafors Organisationsnummer: 212000 – 1439	Organisationsnummer:
--	----------------------

4.4.2. Kontaktpersoner

Kommunens sektor för arbete, trygghet och omsorg har personal som svarar för avtalet och frågor kring detta. Linda Brügge nås på telefon 0303-330 666.

Utförarens kontaktperson ska vara utsedd vid avtalets tecknande. Om utföraren byter kontaktperson under avtalstiden ska detta meddelas skriftligen.

4.4.3. Avtalshandlingar

Avtal kommer att upprättas efter beslut om godkännande i enlighet med detta förfrågningsunderlag. Om avtalshandlingar skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de sinsemellan i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg som överenskommit mellan parterna
2. Avtal med bilagor
3. Förfrågningsunderlag daterat 2014-04-24 med bilagor.
4. Utförarens ansökan

4.4.4. Avtalad tjänst

Utföraren åtar sig att tillhandahålla omsorgs- och serviceinsatser på det sätt dessa är beskrivna i förfrågningsunderlaget och att utföra tjänsterna i enlighet med kraven i förfrågningsunderlaget inom valt geografiskt område.

4.4.5. Avtalsperiod

Avtalstiden börjar gälla från och med att parterna undertecknat avtalet. Utföraren ska kunna vara i full drift senast fem arbetsdagar efter avtalstecknande.

Avtalet löper tillsvidare med en ömsesidig uppsägningstid av tre månader.

4.4.6. Ändringar och tillägg till avtalet

Ändringar och tillägg kan göras genom en skriftlig handling som undertecknas av båda parter och bifogas avtalet.

Kommunen förbehåller sig rätten att utveckla/ändra förutsättningarna över tid.

Ändrat innehåll i förfrågningsunderlaget innebär att nya avtal upprättas för alla utförare. Om förfrågningsunderlaget eller ersättningsnivåerna förändras och utföraren inte kan acceptera de nya villkoren upphör avtalet efter tre månader från tidpunkten då detta meddelats kommunen.

4.5. Kommersiella villkor

4.5.1. Ersättning

Ersättning för omsorgs- och serviceinsatser betalas av kommunen för utförd tid, dock maximalt upp till biståndsbedömd tid. I ersättningen ingår samtliga kostnader för insatsernas utförande såsom personalkostnader, kostnader för kringtid, åtgärdande av trygghetslarm, administration, lokaler, transporter,

förbrukningsartiklar med mera. För att utbetalning ska ske måste brukarens genomförandeplan vara upprättad och inskickad till beställaren. För insatser som är avbokade senast en vecka innan den ska utföras, betalas ingen ersättning. Vid akutavbokningar till exempel vid sjukhusvistelse utgår ersättning för tre dagar. Rätten till ersättning upphör från och med det datum som eventuellt omval börjar gälla.

Utförare	413 kr/tim (inkl. moms-kompensation)
Kommunens hemtjänst	403 kr/tim

Ersättningen avser 2014 års löneläge och ersättningen ska justeras årligen.

Skillnad i ersättning mellan externa utförare och kommunens egen hemtjänst beror på moms-kompensation. Ersättningen avser inte bara att täcka den tid som utföraren är hos brukare, utan även all indirekt brukartid och övrig tid.

Utgångspunkten är att brukaren ska få de insatser som beviljats av biståndshandläggaren och som dokumenterats i genomförandeplanen.

Ersättning för icke biståndsbedömd tid utgår inte. Detta gäller dock inte för vissa akuta situationer eller vård i livets slut. Insatserna rapporteras i efterhand och måste godkännas av kommunen.

4.5.1.1 Omställningstid- ersättning till utförare

Typ av frånvaro	Ersättning
Uppsägning	5 dgr.
Brukarens planerade frånvaro (meddelas 5 dagar innan planerad insats)	Ingen ersättning utgår
Brukarens uppsägning/byte av utförare	Ersättning för maximalt 5 dagar för planerade insatser
Dödsfall	Ersättning för 3 arbetsdagar för planerade insatser
Sjukhusvistelse	Ersättning för 3 arbetsdagar för planerade insatser
Brukare på korttidsvistelse (planerad frånvaro)	Ingen ersättning utgår
Brukare tillfälligt avlagt sig hjälpen	Ersättning för 2 arbetsdagar för planerade insatser
Brukare är inte i sin bostad - så kallad "omställningstid"	Ersättning utbetalas

Om brukare återkommande avlämnar sig hjälpinsatser ska utföraren rapportera detta till biståndshandläggare.

Ersättning för medverkan i utvärdering av verksamheten

Särskild ersättning till utföraren för medverkan i uppföljningar utgår inte - utan ska täckas som administration via den ersättning som utgår för serviceinsatser.

4.5.1.1. Avgifter

Kommunen ensam debiterar och tar in alla avgifter för omsorgs- och serviceinsatser, trygghetslarm och matportioner från den enskilde. Utföraren har inte rätt att ta ut några avgifter från den enskilde för sådana insatser kommunen beviljat och beslutat om.

4.5.1.2. 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. I det fall brukaren har beställt tilläggstjänster av utföraren, debiteras brukaren direkt av utföraren.

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

4.5.2. Prisjustering

Ersättningsnivåerna fastställs årligen genom beslut i omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden. Beslutets tas senast tre månader innan de nya ersättningsnivåerna träder i kraft och meddelas utförarna per e-post.

4.5.3. Betalningsvillkor

Ersättning betalas av kommunen till utförare i efterskott. Betalning sker 30 dagar efter det att kommunen har mottagit och godkänt fakturan. Fakturaavgifter, expeditonsavgifter eller liknande godtas inte. Eventuell dröjsmålsränta betalas enligt räntelagen. Om eventuell försenad betalning beror på felaktig eller ofullständig faktura från utföraren utgår inte någon dröjsmålsränta.

4.5.4. Fakturering

Fakturering ska ske månadsvis i efterskott. Förfallodagen ska tydligt framgå på fakturan.

Fakturan ska vara fullständig och innehålla följande uppgifter:

Avsändare, mottagare, fakturanummer, utskriftsdatum, utförd tjänst och totalt utförda timmar, vilken månad som avses, betalningsvillkor, innehav av F-skattebevis, organisationsnummer, momsregistreringsnummer, bankgironummer samt totalt fakturabelopp.

Fakturan ställs till:

Ale kommun

Redovisningsenheten

449 80 Alafors

Ale kommun har möjlighet att ta emot elektroniska fakturor (Svefaktura) och utföraren ska snarast möjligt, dock inom det första avtalsåret, kunna erbjuda kommunen elektronisk faktura.

4.6. Ansvar och villkor för samarbete mellan parterna

4.6.1. Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter

Utföraren har inte rätt att utan kommunens skriftliga medgivande överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt detta avtal till ett annat företag eller till en annan person.

4.6.2. Underleverantörer

Utföraren har inte rätt att använda sig av underleverantörer utan kommunens skriftliga godkännande. För att kommunen ska godkänna en underleverantör ska denna uppfylla alla de krav som kommunen ställer på utföraren och utföraren ansvarar för underleverantörens arbete såsom för sitt eget.

Rutiner och systematik för att följa upp underleverantörer ska finnas hos utföraren.

4.6.3. Ansvar vid fel eller brister

Utföraren ansvarar för att tjänsten behåller den avtalade kvaliteten under hela avtalsperioden. Om sådant fel eller brist uppkommer och som kan uppfattas som en avvikelse från avtalet är part skyldig att utan oskäligt uppehåll vidta rättelse samt omgående, senast inom två dagar meddela den andre parten om felet eller bristen. Detta ska ske skriftligt via brev eller e-post.

4.6.4. Skadeståndsansvar och ansvarsförsäkring

Utföraren ansvarar för att den enskilde samt omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden i kommunen hålls skadelös för skada på sak och person, orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos utföraren.

Beställaren har rätt till ersättning för skada som beställaren har lidit på grund av utförarens avtalsbrott om skadan är en följd av att utföraren åsidosatt sedvanlig omsorg eller inte visat den yrkesskicklighet som förutsetts vara allmän i branschen, oavsett om uppsåt eller oaktsamhet kan påvisas.

Kommunen har också rätt till ersättning för eventuellt skadestånd som betalats ut till brukare för skada som orsakats av utföraren.

Utföraren ska från och med avtalets undertecknande och under hela avtalstiden ha en giltig ansvarsförsäkring med betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till avtalets omfattning. Utföraren ska vid begäran kunna visa upp giltigt försäkringsbevis.

4.6.5. Force majeure, ansvarsbegränsning

Om part på grund av myndighets åtgärd, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof, allvarlig smittspridning, krigshändelse eller annan omständighet som part inte råder över och som förhindrar part att fullgöra sina avtalsenliga skyldigheter, befriar sådan part från fullgörelse av berörd förpliktelse. Arbetskonflikt, som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas

som befrielsegrund.

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

4.6.6. Hävning

Om någon av parterna inte uppfyller sina förpliktelser enligt detta avtal, och inte senast inom 30 dagar efter motpartens skriftliga påpekande har åtgärdat bristerna, äger motparten rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan.

Oaktat vad som ovan sägs har kommunen rätt att med omedelbar verkan häva avtalet om utföraren grovt åsidosätter sina skyldigheter enligt detta avtal eller inte längre uppfyller de krav som ställs i 7 kap. 1 § LOV (se även avsnitt 3.1).

Eventuell uppsägning ska ske skriftligt.

Sådant avtalsbrott från parts sida, som medför avtalets upphörande i förtid, ger den andra parten rätt till ersättning för den skada part har tillfogats.

4.6.7. Tvistlösning

Om tvist uppstår inom ramen för detta avtal ska den i första hand lösas av parterna. I andra hand ska tvist hänskjutas till svensk allmän domstol. Utföraren får inte avbryta eller uppskjuta fullgörande av de prestationer som denne enligt avtal ska fullgöra, under åberopande av att tvisteförfarande påkallats eller pågår.

4.7. Avtalsuppföljning

Omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden i kommunen har det övergripande ansvaret för att följa upp den verksamhet som kommunens hemtjänsttagare får, oavsett utförare. Nämnden kan komma att begära in uppgifter för att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande riktlinjer, mål och krav.

Kommunens revisorer ska ha rätt att, på samma sätt som med verksamhet i kommunal regi, kontrollera och utvärdera den avtalade verksamheten. Kommunen ska även vid behov efter samråd med utföraren uppdra åt fristående konsult att följa upp, kontrollera eller utvärdera verksamheten. Utföraren ska aktivt medverka till att underlätta deras arbete.

Utföraren ska årligen, före utgången av maj månad, till kommunen överlämna en årsredovisning för det gångna verksamhetsåret.

Utföraren ska även senast en månad efter ett verksamhets-/räkensårs slut lämna en redogörelse över det föregående årets verksamhet, en verksamhetsberättelse. Denna ska innehålla uppgifter om utfört kvalitetsarbete, hur man arbetat med genomförandeplaner, uppgifter om åtgärder för kompetensutveckling, redovisning av klagomålshantering samt en sammanställning av verksamhetens volym med antal omsorgstagare och utförda timmar.

Vidare kommer avtalsuppföljning ske. Vid denna kontrolleras verksamheten mot de krav som finns i avtal, förfrågningsunderlag och kravlista.

Kommunen har vidare årligen rätt hos utföraren genomföra en fördjupad granskning på några utvalda områden och/eller stickprovskontroller. Kommunen har också rätt att omgående göra fördjupad granskning efter klagomål mot någon verksamhet eller vid misstanke om missförhållanden.

Vid den fördjupade granskningen ska kommunen ha rätt att till exempel besöka verksamheten, intervjua ledningspersonal, brukare, personal, anhöriga samt biståndshandläggare, kontrollera genom datainsamling, gå igenom dokumentation, genomförandeplaner och kvalitetssystem.

Kommunens granskning dokumenteras och kan, vid konstaterade brister, leda till krav på åtgärder, meddelande om varning eller, om bristerna är grova, hävande av avtalet.

Utföraren ansvarar för egen uppföljning av verksamheten och för att ta fram de underlag som efterfrågas av kommunen.