

# Förfrågningsunderlag enligt LOV för hemtjänst i Östhammars Kommun

## 1. ALLMÄN ORIENTERING

- 1.1 Inledning
- 1.2 Upphandlingsform
- 1.3 Upphandlande myndighet
- 1.4 Beskrivning av tjänsten.
- 1.5 Geografiskt område, kapacitetstak och skyldighet att ta emot uppdrag
- 1.6 Tilläggstjänster
- 1.7 Presentation av utförare
- 1.8 Ickevalsalternativ
- 1.9 Rutiner för omval

## 2. ADMINISTRATIVA KRAV

- 2.1 Frågor om upphandlingen
- 2.2 Ansökan
- 2.3 Offentlighet och sekretess
- 2.4 Prövning av ansökan
- 2.5 Insyn

## 3. KRAV PÅ SÖKANDE

- 3.1 Uteslutning av sökande enligt 7 kap. LOV
- 3.2 Krav på tillstånd
- 3.3 Krav på registrering och ekonomisk kapacitet
- 3.4 Meddelarfrihet
- 3.5 Krav på IT-system m.m.
- 3.6 Krav på verksamhetsansvarig och ledning m.m.  
*Arbetsgivaransvar*  
*Identifikation/legitimation*  
*Tystnadsplikt och sekretess*
- 3.7 Åberopande av annans kapacitet
- 3.8 Kvalitetsledningssystem

## 4. KRAV PÅ TJÄNSTEN

- 4.1 Lagar m.m. och styrdokument
- 4.2 Värdegrund och mål
- 4.3 Verksamhetens innehåll  
Serviceinsatser  
Omvårdnadsinsatser  
Ledsagning enligt socialtjänstlagen  
Trygghetslarm  
Hälso- och sjukvård
- 4.4 Tid för tjänsternas utförande
- 4.5 Beställning av uppdrag samt påbörjande av insats
- 4.6 Förändrat omvårdnadsbehov
- 4.7 Dokumentation och förvaring av handlingar
- 4.8 Genomförandeplan
- 4.9 Rapporteringsskyldighet Lex Sarah
- 4.10 Avvikelser, synpunkter och klagomål på verksamheten
- 4.11 Samverkan
- 4.12 Hantering av brukares låssystem samt privata medel
- 4.13 När den enskilde inte är anträffbar
- 4.14 Hygienrutiner
- 4.15 Mat och måltider
- 4.16 Miljö
- 4.17 Extraordinära händelser och höjd beredskap samt annan allvarlig händelse
- 4.18 Uppföljning och medverkan

## 5 Ersättning

## 6 Kontraktsvillkor

# **1. ALLMÄN ORIENTERING**

## **1.1 Inledning**

Välkommen att ansöka om att bli utförare i Östhammars kommuns valfrihetssystem för hemtjänst. För att sökande ska ha klart för sig uppdragets omfattning och inte missa några krav är det viktigt att noggrant läsa igenom hela förfrågningsunderlaget innan ansökan skickas in.

## **1.2 Upphandlingsform**

Upphandlingen genomförs enligt LOV och ansökan kan därmed lämnas löpande. Alla utförare som uppfyller kraven i detta förfrågningsunderlag får teckna kontrakt med kommunen efter beslut i socialnämnden. Den kommunala egenregiverksamheten behöver inte ansöka om att bli godkänd, men kraven är likvärdiga (likabehandlingsprincipen).

## **1.3 Upphandlande myndighet**

Östhammars kommun, Box 36, 742 21 Östhammar. Organisationsnummer: 12000.0290.

## **1.4 Beskrivning av tjänsten**

Utföraren ska utföra stöd och hjälp i hemmet och annan service för personer boende i Östhammars kommun som erhållit biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen. Utföraren ska inom hemtjänsten utföra; service (inkl. matdistribution), omvårdnad, ledsagning och avlösning för vuxna enligt socialtjänstlagen (2001:453) (SoL). Om brukare har insatser enligt ovanstående ingår också trygghetslarm och ordinerad hälso- och sjukvård efter delegering/arbetsfördelning och/eller instruktion av kommunens legitimerade personal enligt hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) (HSL). Boendestöd ingår inte.

Utföraren ska utföra insatser mellan kl. 07.00 och 22.00 alla dagar i veckan (måndag till söndag).

## **1.5 Geografiskt område, kapacitetstak och skyldighet att ta emot uppdrag**

Östhammars kommun har indelats i geografiska områden (se bilaga 1). Inom vart och ett av dessa finns möjlighet att ansöka om att teckna avtal som utförare av hemtjänstinsatser. Utföraren kan för varje geografiskt område ange det maximala antalet timmar per månad som utföraren kan utföra tjänster. Om kapacitetstaket är uppnått, kommer framgå via det månatliga fakturaunderlaget som utföraren erhåller ifrån kommunen.

Kapacitetstaket begränsar hur många timmar beviljad tid som en utförare har möjlighet att utföra under en period av en (1) månad. Utföraren ska ta emot alla uppdrag, så länge det ryms inom överenskommet kapacitetstak. Utföraren ska genomföra insatser hos redan befintliga brukare även om dennes behov förändras, vilket kan medföra att utföraren går utöver sitt kapacitetstak. Sänkning av kapacitetstak innebär att utföraren inte kan få nya uppdrag förrän utförarens uppdrag i antal timmar understigit angivet kapacitetstak. En enskild kan aldrig tvingas byta utförare mot sin vilja för att utföraren vill sänka sitt kapacitetstak

Utföraren kan anmäla till kommunen om utföraren vill höja eller sänka sitt kapacitetstak under kontraktstiden, dock maximalt fyra gånger per år. Vid anmälan om kapacitetstak eller ändring av kapacitetstak gäller följande: Anmälan om kapacitetstak eller höjning/sänkning av kapacitetstak ska ha inkommit senast den 15:e i månaden för att börja gälla den 1:a i kommande månad. Exempel; anmälan om utökat kapacitetstak som görs den 15 april börjar gälla den 1 maj.

Om utförarens kapacitetstak eller det geografiska området minskas ska utföraren behålla alla befintliga brukare. Om särskilda skäl föreligger kan kommunen besluta att befintliga brukare ska välja annan utförare.

### **1.6 Tilläggstjänster**

Utförarna har utöver de biståndsbeslutade insatserna rätt att erbjuda tilläggstjänster. Utföraren ska hantera dessa tilläggstjänster utanför valfrihetssystemet genom avtal mellan utförare och kund. Östhammars kommun ansvarar inte för tilläggstjänster eller betalning av dessa. Tilläggstjänsterna får inte vara obligatoriska för brukaren och utföraren ska tydligt informera brukaren om detta samt om att tilläggstjänsterna inte ingår i biståndsbeslutet

### **1.7 Presentation av utförare**

Samtliga kontrakterade utförare presenteras i en kundvalskatalog, som kommunen tillhandahåller brukarna i såväl elektronisk som tryckt form. Utföraren ska löpande lämna korrekt information om sin verksamhet till kommunen i anvisad mall. Utföraren ska marknadsföra sin verksamhet (inklusive sina tilläggstjänster) så att de överensstämmer med god marknadsföringssed och även i övrigt anses tillbörlig mot kunder och övriga utförare.

### **1.8 Ickevalsalternativ**

Ickevalsalternativet enligt LOV är kommunens egenregiverksamhet Vård och omsorg. Detta gäller för de brukare som avstår från att välja utförare

### **1.9 Rutiner för omval**

Brukaren har rätt att när som helst välja att byta utförare och behöver inte ange orsak. Vid byte gör biståndshandläggaren en återkallelse av beställning hos den ursprunglige utföraren samt skickar en beställning till den nye utföraren. Den ursprunglige utföraren erhåller ersättning till dess att bytet av utförare är genomfört, vilket ska ske inom två veckor. Det förutsätts att utföraren underlättar brukarens byte och säkerställer att god kvalitet och säkerhet bibehålls i samband med bytet. Avlämnande utförare ska överlämna nödvändig information inklusive genomförandeplan under förutsättning att brukaren ger sitt samtycke till detta.

## **2 ADMINISTRATIVA KRAV**

### **2.1 Frågor om upphandlingen**

Frågor som rör denna upphandling kan framföras till Östhammar Direkt på telefonnummer 0173-860 00.

Frågor kan även ställas via e-post till [individ.familjenamnden@osthammar.se](mailto:individ.familjenamnden@osthammar.se)

### **2.2 Ansökan**

Utföraren ska ansöka på anvisat ansökningsformulär. Utföraren ska styrka att krav och förutsättningar enligt förfrågningsunderlaget accepteras och uppfylls, samt i förekommande fall lämna begärda uppgifter i separat bilaga. Sanningsförsäkran i ansökan ska undertecknas. Om detta inte görs kommer ansökan att avslås. Utföraren ska ansöka skriftligen och underteckna ansökan genom firmatecknare eller utsedd behörig företrädare. Om denne inte framgår av registreringsbevis ska annat bevis lämnas. Kommunen kommer att handlägga ansökningarna löpande med en handläggningstid på högst 3 månader efter att alla handlingar inkommit. Sökanden är bunden av sin ansökan i 90 dagar fr.o.m. inlämningsdagen.

Utföraren ska skicka ansökan märkt ”Ansökan LOV hemtjänst” till:  
Östhammars kommun  
Sektor omsorg  
Stångörsgatan 10  
Box 66, 742 21 Östhammar  
Eller via e-post till: [individ.familjenamnden@osthammar.se](mailto:individ.familjenamnden@osthammar.se)

### **2.3 Offentlighet och sekretess**

Nämnden omfattas av offentlighetsprincipen, vilket innebär att allmänheten har rätt att ta del av handlingar som kommit in till nämnden. För att en uppgift i en sådan handling ska kunna hemlighållas måste det finnas stöd för det i offentlighets- och sekretesslagen. Begäran om sekretess måste anges i ansökan och det måste tydligt framgå vilka uppgifter som avses, samt skälet för detta.

### **2.4 Prövning av ansökan**

I samband med prövning av ansökan kallar Individ- och familjenämnden sökande till samtal och genomgång av ansökan innan beslut fattas. Utföraren kommer att meddelas skriftligt dels om kommunen kommer att teckna avtal med utföraren, dels om avtal inte kan tecknas. Om sökande godkänns ska tillhörande kontrakt tecknas mellan sökande och kommunen inom en månad. Godkännandet blir civilrättsligt bindande när avtalet är undertecknat av vardera parternas företrädare. Sökande som inte blivit godkänd kan lämna in förnyad ansökan till kommunen. Sökande som önskar klaga på eventuell felaktig behandling kan begära rättelse hos Förvaltningsrätten i Uppsala inom tre veckor från det att underrättelsen om beslutet skickades.

### **2.5 Insyn**

Utföraren ska utan oskäligt dröjsmål, efter att kommunen framställt begäran om detta, till kommunen skriftligen lämna sådan information som gör det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten utförs. Den information som kommunen hämtar in från utföraren med undantag av uppgifter om enskilda betraktas som offentlig handling.

## **3 KRAV PÅ SÖKANDE**

### **3.1 Uteslutning av sökande enligt 7 kap. LOV**

Kommunen får utesluta en sökande som

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tillsvidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande,
3. genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott avseende yrkesutövningen,
4. har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande myndigheten kan visa detta,
5. inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatter i hemlandet eller annan stat inom ESS-området, eller
6. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av ovanstående.

Om sökande är en juridisk person, får sökande uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott som avses i punkt 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i punkt 4 ovan. (LOV 7 kap 1§)

### **3:2 Krav på tillstånd**

Utföraren ska i enlighet med gällande krav inneha tillstånd från IVO för att bedriva hemtjänst. Kravet omfattar också underleverantörer som utföraren eller kommunen anlitat att utföra tjänster åt brukare. Vid tillfället för ansökan om att få bli utförare av hemtjänst ska sökanden på kommunens begäran kunna uppvisa ett sådant erforderligt tillstånd. Utföraren ska på samma sätt kunna uppvisa tillstånd för en underleverantör som utföraren anlitat. En sökande kan beviljas undantag från kravet på tillstånd från IVO under förutsättning att tillstånd kommer att sökas. Undantaget innebär att avtalet undertecknas först efter det att tillståndet från IVO beviljats. Tillämpning av ett sådant undantag innebär dock inte att verksamheten får påbörjas innan det att IVO beviljar tillstånd, däremot kan ansökningsprocessen att bli utförare påbörjas.

Om utföraren efter beslut av IVO förlorar sitt tillstånd för att bedriva verksamheten ska detta meddelas kommunen omedelbart. Avtalet kommer att upphöra efter den tid som IVO ger utföraren att avveckla sin verksamhet. En utförare som förlorat tillståndet ska avveckla sin verksamhet i enlighet med vad IVO och kommunen beslutar. Befintliga brukares insatser ska kunna förändras i omfattning efter behov men fler brukare ska inte tas emot under perioden som verksamheten avvecklas.

### **3.3 Krav på registrering och ekonomisk kapacitet**

Utföraren ska med ansökan bifoga registreringsbevis från Bolagsverket eller motsvarande för utländska utförare (ej äldre än två månader) samt blankett SKV 4820 från Skatteverket eller motsvarande (ej äldre än två månader). Utföraren ska visa att man har en erforderlig ekonomisk kapacitet genom att tillhandahålla utdrag från Upplysningscentralen (UC) eller motsvarande register eller på annat sätt om verksamheten är nystartad. Ansökan kan lämnas av aktiebolag under bildande, bolaget ska vara bildat senast i samband med kontraktskrivande. Kommunen har med Skatteverket avtalat om ett förebyggande samarbete, som benämns pre-*vision*. Pre-*vision* innebär att samtliga utförare kontrolleras avseende registrering av mervärdesskatt, arbetsgivaravgifter, innehav av F-skatt samt eventuella skatteskulder.

### **3.4 Meddelarfrihet**

Anställda hos utföraren, inklusive underleverantörer, ska omfattas av i lag reglerad meddelarfrihet. Utföraren förbinder sig att, med undantag för vad som nedan anges, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande i tryckt skrift eller radioprogram eller andra upptagningar. Förbindelsen gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemligheter som skyddas av lagen om skydd för företagshemligheter. Förbindelsen gäller inte heller sådana meddelanden som omfattas av tystnadsplikt för utförarens anställda utanför det område som kontraktet omfattar.

### **3.5 Krav på IT-system mm.**

Utföraren ska ha förmåga att arbeta med den hårdvara och mjukvara som krävs för uppdraget och kunna hantera Internet och E-post. Utföraren ska själv stå för den licensierade hårdvara som krävs för uppdraget samt uppkoppling till internet.

Utföraren ska i det verksamhetsystem som kommunen anvisar ta emot och acceptera beställningar, upprätta och vid behov revidera genomförandeplaner, föra löpande social dokumentation, hantera signering av delegerade och ordinerade arbetsuppgifter från HSL-personal och rapportera utförd tid. Om kommunen så anvisar ska utföraren även utföra andra arbetsmoment kopplade till uppdraget, i verksamhetssystemet.

Kommunen ska informera utförare om vilken typ hårdvara som har ett operativsystem som är kompatibelt med aktuellt verksamhetssystem och tillhörande mjukvara.

Utförarna ska själva ansvara för att hårdvarans drivrutiner uppdateras enligt de krav som ställs för användande av verksamhetssystemet. Kommunen ska informera om dessa krav.

Utföraren ska ansluta sig till kommunens nuvarande och eventuellt framtida förekommande verksamhetssystem med tillhörande mjukvara. Utföraren ska åta sig att tillsammans med kommunen skapa åtkomst till aktuella verksamhetssystem via ett säkert behörighetssystem samt stå för kostnaden för behörighetslösningen avseende egen personal.

Kommunen ombesörjer reglering av behörighet samt skapande av användaridentitet för utförarens personal. Utföraren ansvarar för att ge kommunen den information om personalen som detta kräver. Kommunen åtar sig att utbilda ett mindre antal personer som respektive utförare utser i användande av kommunens program och applikationer inom verksamhetssystemet. Respektive utförare ansvarar för utbildning av övriga medarbetare. Utföraren ska anlita kommunen för kundstöd beträffande användning av behörighetssystem samt verksamhetssystem med tillhörande program och applikationer. Support lämnas av kommunen under kontorstid till ett begränsat antal personer som respektive utförare utser. Respektive utförare ansvarar för support till övriga medarbetare.

Verksamhetsansvarig ansvarar för rutiner vad gäller loggning av de anställdas användande av verksamhetssystemet.

När någon slutar sin anställning ska utföraren omgående skriftligen meddela detta till kommunen så att behörigheten kan avslutas. Utföraren förbinder sig att inte kopiera uppgifter från verksamhetssystemet till något annat register eller verksamhetsprogram. Om avtalet mellan nämnden och utföraren upphör avslutas utförarens behörighet till verksamhetssystemet.

### **3.6 Krav på verksamhetsansvarig och ledning mm**

#### *Verksamhetsansvarig/verksamhetschef*

Verksamhetsansvarig ska ha kunskaper om tillämpliga lagar förordningar, föreskrifter och allmänna råd. Verksamhetsansvarig ska ha dokumenterad adekvat högskoleutbildning med inriktning mot exempelvis vård, omsorg eller socialt arbete, samt ha minst 24 månaders praktisk erfarenhet av minst halvtidsarbete inom vård- och omsorgsområdet under de senaste 10 åren. Mångårig, minst 36 månader, sammanhängande praktisk erfarenhet som arbetsledare (ekonomi-, personal- och verksamhetsansvar) på heltid inom vård- och omsorgsverksamhet, som har sin utgångspunkt från Socialtjänstlagen, kan ersätta högskolepoängen under förutsättning att goda skriftliga vitsord ges från nuvarande och/eller tidigare arbetsgivare. Utföraren ska med ansökan bifoga en, av två personer vidimerad, meritförteckning för verksamhetsansvarig som visar relevant utbildning och yrkeserfarenhet enligt ovan. Verksamhetsansvarig (eller annan av verksamhetsansvarig utsedd) är att anse som verksamhetschef enligt HSL med det ansvar som följer enligt gällande lagstiftning. Utföraren ska skriftligen till kommunen anmäla byte av verksamhetsansvarig.

#### *Arbetsgivaransvar*

Utförare är arbetsgivare för sin personal och är ansvarig för att det finns:

- personal med relevant kunskap, utbildning och erfarenhet så att statliga och kommunala mål för verksamheten kan nås.

- bemanning i den omfattning som krävs för att brukarna ska tillförsäkras biståndsbedömda insatser och uppdraget ska kunna utföras enligt samtliga i förfrågningsunderlaget angivna krav
- rutin för att identifiera personalens kompetens och behov av kompetensutveckling
- rutiner för introduktion av nyanställd

Utföraren ska behärska svenska språket och följa svensk arbetsrättslig lagstiftning. Utföraren ska sträva efter att en hög andel av samtlig omvårdnadspersonal har undersköterskeexamen. Om andelen undersköterskor bland tillsvidareanställd omvårdnadspersonal understiger 60 %, ska utföraren till kommunen redovisa åtgärder som syftar till att öka andelen.

Kommunen framhåller vikten av att utföraren tecknar kollektivavtal om anställningsvillkor mm. för anställda hos utföraren. Om utföraren inte har tecknat svenskt kollektivavtal så ska utföraren teckna arbetsskadeförsäkring, sjukförsäkring och tjänstepension motsvarande gällande svenskt kollektivavtal för anställd personal.

#### *Identifikation/legitimation*

Utföraren ska ansvara för att dess anställda alltid bär identifikation på ett sådant sätt att den är synlig för brukaren. Av identifikationen/legitimationen ska det framgå personalens namn och vilket företag han/hon är anställd av.

#### *Tystnadsplikt och sekretess*

Utföraren ska tillse att all personal undertecknar en förbindelse om sekretess och tystnadsplikt i enlighet med gällande lagstiftning och att förbindelsen efterlevs. Förbindelserna ska förvaras hos utföraren.

### **3.7 Åberopande av annans kapacitet**

Enligt 5: 2 LOV får en sökande vid behov åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet i ansökan. Utföraren ska, genom ett skriftligt åtagande från aktuella företag, kunna visa att han/hon kommer att förfoga över nödvändiga resurser när kontraktet ska fullgöras.

### **3.8 Kvalitetsledningssystem**

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska utföraren ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet enligt SOSFS 2011:9.

Ledningssystemet ska vara anpassat till utförarens verksamhet.

## **4 KRAV PÅ TJÄNSTEN**

### **4.1 Lagar m.m. och styrdokument**

Utföraren ansvarar för att uppdraget utförs i enlighet med de mål och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen, offentlighets- och sekretesslagen, arbetsmiljölagen samt alla andra vid varje tillfälle tillämpliga lagar och förordningar. Vidare ska verksamheten bedrivas i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter.

Utföraren och dess personal ska också vara väl förtrogen med och arbeta i enlighet med gällande lokala styrdokument som berör utförarens ansvarsområde. Kommunen ansvarar för att tala om för utföraren när styrdokument förändras och när eventuellt nya tillkommer. Gällande lokala styrdokument presenteras på kommunens hemsida.



## 4.2 Värdegrund och mål

Individ- och familjenämndens värdegrund anger att verksamheten i kontakt med den enskilde ska kännetecknas av:

- *Trygghet:* Tillit och förtroende genom ett professionellt förhållningssätt. Insatser ska vara av god kvalitet och förankrade hos den enskilde. Information från verksamheten ska vara lättillgänglig, tydlig och lättförstådd.
- *Meningsfullhet:* Delaktig och har möjlighet att påverka planering av sina stödinsatser. Den enskildes vilja, förmåga och integritet respekteras genom ett flexibelt arbetssätt
- *Värdighet:* Ett gott bemötande. Möjlighet till självbestämmande, integritet och privatliv genom att insatser anpassas efter varje individ.

Utföraren ska i sin verksamhet arbeta för att uppnå värdegrunden och socialnämndens årliga uppsatta mål som utgår från Kommunfullmäktiges mål. Utföraren ska i sin verksamhet kunna beskriva detta arbete. Hur utföraren avser arbeta för att uppnå mål och värdegrund ska även beskrivas vid ansökan om godkännande som utförare.

## 4.3 Verksamhetens innehåll

Utföraren ska kunna utföra samtliga insatser inom hemtjänst i form av service och omvårdnad som kan förekomma i ett biståndsbeslut samt HSL-insatser i förekommande fall. Med detta menas:

### *Serviceinsatser*

Med serviceinsatser avses praktisk hjälp med hemmets skötsel så som städning, tvättning, matdistribution, inköp och andra viktiga ärenden samt möjlighet till promenader och liknande.

### *Omvårdnadsinsatser*

Med omvårdnad avses de personliga insatser som behövs för att tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov. Det kan handla om hjälp för att kunna äta och dricka, klä sig och förflytta sig, sköta personlig hygien, munhygien och i övrigt insats för att bryta isolering och för att känna trygghet och säkerhet i hemmet. Även viss lättare matlagning kan ingå i omvårdnadsinsatserna.

### *Ledsagning enligt socialtjänstlagen*

Ledsagning syftar till att ge brukaren möjlighet till ett aktivt liv som främjar hälsa och välbefinnande. Ledsagning kan ske vid t ex läkarbesök, ärenden eller fritidsaktiviteter.

### *Avlösning enligt socialtjänstlagen*

Insatsen är till för att ge avlösning till anhörig som hjälper make/maka eller annan närstående i samma hushåll. Det innebär att personal avlöser den anhörige.

### *Trygghetslarm*

För de brukare som har trygghetslarm ska utföraren ansvara för provlarmning, mottagande av larm från trygghetsjour samt inom skälig tid (max 30 min) utryckning på och åtgärder med anledning av larm. Utförare har under verksamhetens första sex månader ingen skyldighet att ta emot beställning på insatsen trygghetslarm, för brukare utan annan hemtjänstinsats. Att en brukares andra hemtjänstinsatser avslutats utgör inte giltigt skäl för utföraren att säga upp pågående insats om trygghetslarm. I förfrågningsunderlaget ingår endast uppdrag för brukare som även har annan hemtjänstinsats förutom trygghetslarmet.

### *Hälso- och sjukvård*

Utförarens personal ska utföra ordinerad hälso- och sjukvård efter delegering/arbetsfördelning och/eller instruktion av kommunens legitimerade personal. Östhammars kommun har ansvaret för hälso- och sjukvård i ordinärt boende vid insatser som varar längre än 14 dagar eller då den enskilde inte har möjlighet att ta sig till vårdcentral.

Ansvaret omfattar den hälso- och sjukvård inklusive rehabilitering som ges av sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast samt förskrivning av tekniska hjälpmedel ur gällande sortiment. Regionen svarar för läkarinsatser.

Kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) anger riktlinjer för hälso- och sjukvård i kommunen enligt HSL. I detta ligger att kommunens MAS också utövar sina befogenheter gentemot utförarna.

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

Utföraren ska utföra insatser mellan kl. 07.00 och 22.00 alla dagar i veckan (måndag till söndag). Hemtjänst och larm nattetid ingår inte i uppdraget. Kommunens egen regi svarar för hjälp i hemmet samt åtgärdande av trygghetslarm mellan kl. 22.00 och 07.00 alla dagar i veckan.

För att tillgodose önskemål hos personer som önskar insatser efter 22:00 eller före 07:00 kan utförare erbjuda detta. Någon extra ersättning utgår inte från kommunen.

#### **4.5 Beställning av uppdrag samt påbörjande av insats**

Biståndshandläggaren skickar en beställning till den utförare som brukaren har valt. I beställningen framgår vilka insatser som ska utföras och målet med dessa. Dessutom anges hur många timmar brukaren fått beslut om, det vill säga den bedömda maxtiden för utförandet av insatserna. Rutin för hantering av beställningar och genomförande av uppdrag ska finnas i utförarens ledningssystem som är samordnade med kommunens myndighetsfunktion.

Utföraren ska påbörja nya beställningar senast 24 timmar efter det att utföraren mottagit uppdraget/beställningen från biståndshandläggarna eller hemsjukvården. Utföraren ska dokumentera och informera biståndshandläggare om vilket datum insatsen faktiskt verkställs.

#### **4.6 Förändrat omvårdnadsbehov**

Om brukarens behov förändras ska utföraren kontakta ansvarig biståndshandläggare så att beslutet kan omprövas. Förändring av behov ska framgå av utförarens dokumentation. Vid akut förändring av behovet ska utföraren utföra den hjälp som behövs. Om brukarens hälsotillstånd försämras allvarligt ska utföraren kontakta ansvarig/tjänstgörande sjuksköterska omgående. Utföraren ska erbjuda brukaren en möjlighet att bo kvar hemma under livets slutskede. Om brukaren blivit inlagd på sjukhus eller har avlidit ska utföraren informera ansvarig biståndshandläggare och ansvarig sjuksköterska omgående.

#### **4.7 Dokumentation och förvaring av handlingar**

Utföraren ska följa gällande lagar, regler och förordningar. Utföraren ska följa tillämpliga delar av kommunens antagna dokumenthanteringsplan. När insatsen upphör ska utföraren inom en månad från uppdragets upphörande lämna akten till nämnden för arkivering.

#### **4.8 Genomförandeplan**

Utföraren ska, tillsammans med den enskilde och/eller dennes företrädare upprätta en under-tecknad genomförandeplan med biståndsbeslutet som grund. Utföraren ska inom 14 dagar

från det att verkställigheten inletts, upprätta genomförandeplanen i det verksamhetssystem som kommunen anvisar. Utföraren ska vid behov eller årligen göra en uppföljning av genomförandeplanen och dokumentera detta. Har den enskilde enbart trygghetslarm och inga andra insatser behöver ingen genomförandeplan upprättas.

#### **4.9 Rapporteringsskyldighet Lex Sarah**

Utföraren ansvarar för att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt 14 kap 3 § SoL. Utföraren ska i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:5 ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras.

Av utförarens rutiner ska framgå att utföraren förbinder sig att skriftligen informera berörd nämnd, dels när anmälan om Lex Sarah har inkommit, dels när utredningen är avslutad. Informationen som lämnas ska omfatta vad som har framkommit under utredning, ställningstagande samt vidtagna och planerade åtgärder.

Om utförarens personal anmäler missförhållanden till socialnämnden förbinder utföraren sig att ej utforska vem i personalen som har gjort anmälan, eller att utge repressalier.

#### **4.10 Avvikelse, synpunkter och klagomål på verksamheten**

Utföraren ska ha skriftliga rutiner för hur förekommande avvikelser och synpunkter och klagomål från brukare, närstående och personal ska tas tillvara för att utveckla verksamhetens kvalitet.

Utföraren ska årligen och när som helst under kontraktstiden kunna redovisa vilka avvikelser, synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits.

#### **4.11 Samverkan**

Utföraren ska ha de rutiner som behövs för att samarbete kring brukare ska fungera. Rutinerna kan gälla samarbete med brukarens närstående, socialnämnden, andra vårdgivare och övriga aktörer.

Utförare och Östhammars kommun ska samverka för att skapa bästa möjliga förutsättningar för en god vård och omsorg inom hemtjänsten. Parterna ska informera varandra om förändringar som är av vikt för fullgörande av uppdraget. Utförare ska delta i de aktiviteter som kommunen bjuder till i syfte att utbyta information, kunskaper och erfarenheter.

#### **4.12 Hantering av brukarens låssystem samt privata medel**

Utföraren ska ha skriftliga säkra rutiner för hantering av nycklar/låssystem till brukarens bostad och värdehandlingar/ medel tillhörande brukaren. Huvudregeln är att anställda hos utföraren inte ska hantera brukares kontanta medel. Utföraren ska ej åta sig att vara god man eller förvaltare för hos utföraren aktuella brukare.

#### **4.13 När den enskilde inte är anträffbar**

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för hur utföraren ska agera om den enskilde inte är anträffbar på överenskommen tid.

#### **4.14 Hygienrutiner**

Utföraren ska i allt hälso- och sjukvårds- samt omvårdnadsarbete följa de riktlinjer som Region Uppsala, enheten för vårdhygien anvisat till kommunerna gällande basala hygienrutiner.

#### 4.15 Mat och måltider

Utföraren ska i sin kosthantering följa gällande livsmedelslagar och livsmedelsförordningar samt gällande riktlinjer i socialnämndens måltidsprogram. Vid matdistribution hämtas matlådor från anvisat kök. Utföraren betalar inte vid avhämtningen. Kommunen debiterar brukarna för matlådorna. Utföraren ska ansvara för att kylkedjan inte bryts vid distribution av nedkyld mat.

#### 4.16 Miljö

All verksamhet som drivs på uppdrag av Östhammars kommun ska ha ett miljötankande och bidra till att bevara en god miljö. Faktorer som har en negativ klimatpåverkan ska minimeras eller undanröjas.

Vid nyanskaffning av fordon ska nedan krav uppfyllas:

Fordon med maximalt 6 passagerare som används inom ramen för uppdraget ska uppfylla kriterierna för miljöbilsdefinitionen från 1 januari 2013 eller likvärdigt enligt Vägtrafikskattelagen (2006:227) §11.

Fordon med maximalt 8 passagerare (inklusive begagnade anskaffningar) som används inom ramen för uppdraget ska högst släppa ut 195 CO<sub>2</sub>/km för fossilt drivmedel alternativt 310 CO<sub>2</sub>/km för biodrivmedel.

Undantag från ovan beskrivna miljökrav kan medges vid nyanskaffning av fyrhjulsdrivna fordon i den omfattning som bedöms nödvändig för att säkra framkomlighet till brukare vid dåligt väglag.

Vid städtjänster ska nedan miljökrav uppfyllas:

Produkter som används i tjänsten ska inte vara klassificerade, varken i bindande EU-gemensam klassificering eller vid självklassificering, med nedanstående riskfraser och faroangivelser enligt KIFS 2005:7\* alternativt CLP-förordningen\*\*.

Klassificering enligt KIFS 2005:7		Klassificering enligt förordning 1272/2008	
Faroklass	Riskfras	Faroklass	Faroangivelse
Miljöfarlig	R50, R50/53, R51/53, R52, R52/53, R53	Farlig för vattenmiljön	H400, H410, H411, H412, H413

\* Kemikalieinspektionens föreskrifter (KIFS 2005:7) om klassificering och märkning av kemiska produkter.

\*\* Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1272/2008 av den 16 december 2008 om klassificering, märkning och förpackning av ämnen och blandningar, ändring och upphä-

vande av direktiven 67/548/EEG och 1999/45/EG samt ändring av förordning (EG) nr 1907/2006.

Utföraren ska på kommunens bergäran kunna uppvisa produktsäkerhetsblad eller liknande verifikat där det framgår att ovan krav uppfylls.

Vid tvättinsatser ska nedan miljökrav uppfyllas:

Produkten ska inte vara klassificerad med nedanstående riskfraser och faroangivelser enligt förordning (EG) nr 1272/2008 om klassificering, märkning och förpackning av ämnen och blandningar (CLP-förordningen), varken i EU-harmoniserad klassificering (enligt bilaga VI i CLP-förordningen) eller vid självklassificering.

#### Klassificering enligt förordning (EG) nr 1272/2008

Faroklass	Faroangivelse
Farlig för vattenmiljön	H400, H410, H411, H412, H413

Utföraren ska på kommunens bergäran kunna uppvisa produktsäkerhetsblad eller liknande verifikat där det framgår att ovan krav uppfylls.

#### **4.17 Extraordinära händelser och höjd beredskap samt annan allvarlig händelse**

Utföraren ska vid extraordinära händelser eller höjd beredskap inordna sin verksamhet under kommunens krisledning. Utföraren ska samarbeta med kommunen vid annan allvarlig händelse där kommunen behöver få tillgång till resurser för att erbjuda den form av verksamhet som anordnaren är godkänd för enligt detta förfrågningsunderlag.

#### **4.18 Uppföljning och medverkan**

Uppföljning sker genom kontroll av att kraven i förfrågningsunderlag med bilagor och kontrakt följs såsom personalens utbildningsnivå och kompetensutveckling, personalkontinuitet, dokumentation, sekretess, genomförandeplaner, synpunkts- och avvikelshantering, ledningssystem och rutiner, att beställda och fakturerade tjänster utförs, samt delaktighet i samverkan. Det kan bl.a. ske genom enkät, brukarundersökningar, möten med/besök hos utförare, fördjupad granskning, genom stickprov eller efter klagomål och kontroll hos Skatteverket. Resultat av genomförd uppföljning kan komma att offentliggöras på kommunens hemsida.

Ledningssystem enligt punkt 3.8 ska finnas vid avtalsstart. Dokumentationen behöver inte bifogas ansökan. Att ledningssystem med tillhörande rutiner finns kommer att kontrolleras vid första uppföljningstillfället (ca 3 mån efter avtalsstart).

Två ggr/år träffas kommun och utförare för gemensam dialog, informationsöverföring och förtydliganden som syftar till förbättringar i verksamheten.

Utföraren ska medverka i de årsvis utförda brukarundersökningarna och andra uppföljningar som socialnämnden initierar. Utföraren ska biträda vid kommunens fortlöpande uppföljningar och utvärderingar av verksamhetens kvalitet. Utföraren ska ge kommunen, revisionen och tillsynsmyndigheter oinskränkt insyn för att kunna ta del av samtliga journalanteckningar,

arbetsmaterial och övrigt material som berör den enskilde samt allt övrigt material hos utföraren som kommunen, revisionen och tillsynsmyndigheter bedömer relevant för uppföljning och utvärdering av verksamheten.

Utföraren ska lämna aktuella underlag som efterfrågas av andra myndigheter, som t ex Socialstyrelsen, Inspektionen för vård och omsorg, Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) och Statistiska Centralbyrån (SCB). Utföraren ska vidare lämna uppgifter som socialnämnden på begäran av kommunfullmäktige eller av kommunfullmäktige utsedd delegat är skyldig att svara för.

#### *Åtgärder vid brister i verksamheten*

Åtgärder ska omedelbart vidtas för att avhjälpa brister och säkerställa att verksamheten uppnår en god kvalitet. Om inte tillräckliga åtgärder vidtas kommer kommunen kalla till ett möte med utförare och ev. genomföra fördjupad uppföljning.

Om bristerna fortsatt inte åtgärdas ska utföraren redovisa en åtgärdsplan som ska godkännas. Om utförare inte åtgärdat brister enligt åtgärdsplan inom angiven tid kan avtalet hävas. Om ansvariga myndigheter har konstaterat att en utförare inte fullgör sina skyldigheter när det gäller skatter och avgifter, eller vid andra allvarliga avvikelser, kan avtalet med utföraren hävas.

## **5 Ersättning**

#### *Ersättningssystem*

Utgångspunkten för ersättningen till utföraren är den tid som anges i brukarens biståndsbeslut. Utföraren får endast betalt för utförd tid. Den tid som räknas är den tid som utförs hos och för brukaren (brukartimme). För att ha rätt till ersättning ska utföraren ha upprättat en genomförandeplan i kommunens verksamhetssystem senast fjorton dagar efter att verkställigheten av insatsen inletts. Avstämning sker varje månad mot biståndsbeslut och utförda insatser. Utföraren ersätts i efterskott för utförda uppdrag efter att faktura skickats till och godkänts av kommunen.

#### *Pris*

Individ- och familjenämnden i Östhammar fastställer årligen ersättningen (se tillämpningsanvisningar, Bilaga 2) till utförarna i samband med beslut om Mål och budget. Ersättningen baseras på en schablonmässigt framräknad timkostnad och anges i svenska kronor. I fastställd timersättning för en utförd brukartimme ingår ersättning för utförarens samtliga kostnader. I de fall politiska beslut innebär minskade ekonomiska ramar för äldreomsorgen, kan detta leda till minskade anslag och därmed sänkt ersättning till privata utförare och egenregin. Vid sådana fall sker meddelande enligt kontraktvillkor under punkten förändring senast tre månader före ikraftträdandet.

#### *Fakturering*

Utföraren ska följa kommunens tillämpningsanvisningar för tidsregistrering, ersättning och fakturering (Bilaga 2).

#### *Brukarens avgift*

Avgifter från brukaren tas ut av och tillfaller kommunen. Utföraren ska inte ta ut avgift av brukaren för biståndsbedömda insatser.

### *Tillfällig avbeställning av hjälpinsats och oplanerad frånvaro*

Om brukaren vet att denna inte kommer att vara hemma när insatserna är planerade att utföras, ska det anmälas till utföraren senast fem dagar i förväg. Ersättning utgår då inte till utföraren. Vid oplanerad frånvaro, t ex ej inom fem dagar avbokad insats, sjukhusvistelse eller dödsfall utgår ersättning enligt timtaxa för inplanerade insatser (enligt genomförandeplanen) i fyra dagar från det att frånvaron påbörjats trots att insatserna inte utförts.

## **6 Kontraktsvillkor**

### **Avtal om utförande av hemtjänstinsatser enligt LOV**

#### **1 UPPDRAG OCH OMFATTNING**

Mellan Östhammars kommun, Sektor omsorg, Box 66, 742 21 Östhammar, nedan kallad kommunen och **XXX** med organisationsnummer **xxxx** nedan kallad utföraren har idag följande kontrakt tecknats avseende hemtjänst i form av omvårdnad och service och/eller ledsagning och avlösning. Kontaktuppgifter, geografiskt område, kapacitetstak samt verksamhetsansvarig framgår av bilaga.

Utföraren ska inom hemtjänsten utföra; service (inkl. matdistribution), omvårdnad, ledsagning och avlösning för vuxna enligt socialtjänstlagen (2001:453) (SoL). Om brukare har insatser enligt ovanstående ingår också trygghetslarm och ordinerad hälso- och sjukvård efter delegering/arbetsfördelning och/eller instruktion av kommunens legitimerade personal enligt hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) (HSL).

Utföraren har under verksamhetens första sex månader ingen skyldighet att ta emot beställning på insatsen trygghetslarm, för brukare utan annan hemtjänstinsats. Att en brukares andra hemtjänstinsatser avslutats utgör inte giltigt skäl för utföraren att säga upp pågående insats om trygghetslarm.

#### **2 HANDLINGARS INBÖRDES FÖRHÅLLANDEN**

Om kontraktshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de sinsemellan i följande ordning:

1. skriftliga ändringar och tillägg till tecknat kontrakt
2. kontrakt med tillhörande bilagor
3. aktuellt förfrågningsunderlag med bilagor som ingår som en del av kontraktet, vilket innebär att utföraren under hela kontraktperioden ska acceptera och uppfylla alla villkor i förfrågningsunderlaget
4. utförarens ansökan.

#### **3 AVTALETS GILTIGHET**

Detta avtal gäller from (år, månad, dag) och tills vidare med en ömsesidig uppsägningstid på 90 dagar. Meddelande om uppsägning ska ske skriftligt.

Om utföraren inte bedrivit någon verksamhet på 12 månader upphör avtalet. En utförare som önskar fortsätta bedriva verksamhet i kommunen ska då lämna in en ny ansökan om godkännande.

#### **4 FÖRÄNDRING**

Kommunen äger rätt att ändra de villkor och ersättningar som ska tillämpas enligt detta avtal. Om utföraren inte vill bli bunden av de ändrade villkoren ska denne inom 30 dagar från den tidpunkt ändringarna tillkännagivits, skriftligen meddela kommunen att de ändrade villkoren inte accepteras. Om sådant meddelande inte mottagits av kommunen inom den angivna tids-

fristen blir leverantören bunden av de ändrade villkoren från och med den dag kommunen angivit i ändringsmeddelande, dock tidigast efter det att meddelandet avsänts. Om leverantören inte accepterat ändringen inom sagda tid betraktas avtalet som uppsagt och upphör att gälla 90 dagar efter det att tidsfristen löpt ut. Förändringen blir en del av avtalet genom revidering av förfrågningsunderlag eller tillhörande bilaga.

## **5 UPPHÖRANDE AV VALFRIHETSSYSTEM**

Om kommunen beslutar att inte längre tillämpa valfrihetssystem för insatserna enligt detta förfrågningsunderlag ska kontraktet upphöra. Avtalet upphör att gälla tidigast 18 månader efter att beslut om upphörande av valfrihetssystem fattats. Det utgår inte någon ersättning till utföraren för kontrakt som avslutas.

## **6 ERSÄTTNING**

Utgångspunkten för ersättningen till utföraren är den tid som anges i brukarens biståndsbeslut. Utföraren får dock endast betalt för utförd tid. Den tid som räknas är den tid som utförs hos och för brukaren (brukartimme). För att ha rätt till ersättning ska utföraren ha upprättat en genomförandeplan i kommunens verksamhetssystem senast fjorton dagar efter att verkställigheten av insatsen inletts. Ersättning vid avtalets undertecknande är: **XXX** kronor/brukartimme för glesbygd och **XXX** kronor/brukartimme för tätort. Aktuell ersättning meddelas i tillämpningsanvisningar för tidsregistrering, ersättning och fakturering (Bilaga 2).

I fastställd timersättning för en utförd brukartimme ingår ersättning för utförarens samtliga kostnader. Inga övriga kostnader får tillkomma. I ersättning ingår moms-kompensation på 6 %. Ersättning från kommunen erlaggs enbart till utförare, inte till eventuell underleverantör.

## **7 FAKTURA, BETALNINGSVILLKOR OCH DRÖJSMÅLSRÄNTA**

Regleras i gällande tillämpningsanvisningar (Bilaga 2).

## **8 ÖVERLÅTELSE AV KONTRAKT**

Utföraren äger inte rätt att överlåta detta kontrakt på annan eller låta annan part utföra uppdraget enligt detta kontrakt. Om utföraren byter juridisk person eller gör ett namnbyte ska ny ansökan lämnas och nytt godkännande prövas.

## **9 UNDERLEVERANTÖR**

Utföraren äger inte rätt att utan kommunens skriftliga godkännande anlita underleverantör. Utföraren svarar för underleverantör som för eget uppdrag.

## **10 TILLSTÅND, ANSVAR OCH FÖRSÄKRINGAR**

Utföraren ska i verksamheten följa och säkerställa att det finns ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd och nationella handlingsprogram. Utföraren ska vidare inhämta alla nödvändiga tillstånd som erfordras för utförande av avtalat uppdrag. Utföraren ska teckna och under hela avtalstiden inneha ansvarsförsäkring som innebär att kommunen och brukaren hålls skadeslösa för skada orsakad genom fel eller försumelse av personal anställd hos utföraren.

## **11 FORCE MAJEURE**

Om part på grund av myndighets åtgärd, krigshändelse, strejk, bojkott, blockad eller annan omständighet som han inte kan råda över är förhindrad att fullgöra sina åtaganden, enligt detta avtal ska han i nödvändig omfattning, vara befriad från densamma. Föreligger ovannämnda omständigheter har kommunen rätt att så länge de består, själv utföra utförarens åtaganden. Ersättning till utföraren reduceras i förhållande till i vilken grad han inte kan fullgöra sina åtaganden. Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtalet får inte åbero-



pas som befrielsegrund. Parterna ska informera varandra om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

## 12 SKADESTÅNDSSKYLDIGHET

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

## 13 GRUND FÖR HÄVANDE

Om utföraren inte fullgör sina åtaganden enligt detta kontrakt eller på annat sätt missköter sitt uppdrag äger kommunen rätt att häva kontraktet. Innan hävning görs tillskrivs utföraren om att rättelse ska vidtas. Om åtgärder för rättelse inte redovisas till kommunen inom angiven tid har kommunen rätt att säga upp kontraktet.

Kommunen har rätt att med omedelbar verkan häva kontraktet om utföraren:

- \* vid kommunens uppföljning uppvisar allvarliga brister
- \* försätts i konkurs eller i övrigt bryter mot bestämmelserna i 7:1-2 LOV
- \* befinner sig vara på sådant obestånd att utföraren inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden
- \* har personer i ledande ställning som under avtalstiden blir dömda för olaga diskriminering enligt gällande diskrimineringslagar
- \* har personer i ledande ställning som under avtalstiden blir dömda för allvarlig brottslighet.

## 14 TVIST

Tvist ska i första hand lösas genom förhandling mellan parterna. I annat fall ska tvist avgöras av svensk allmän domstol och med tillämpning av svensk rätt. Utföraren får inte avbryta eller uppskjuta fullgörandet av de prestationer som avtalats under åberopande av att tvisteförfarande inletts eller pågår.

## AVTALSEXEMPLAR

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

Östhammar den (datum)

(Ort) den (datum)

För Östhammars kommun

För (företagets namn)

-----  
(Namn)

-----  
(Namn)