



*Redaktionellt reviderad 1 augusti 2017*

### **Allmänna villkor för Håbo kommuns kundval inom hemtjänsten**

Håbo kommun har beslutat att företag som uppfyller kraven i detta förfrågningsunderlag kan ansöka om att bli leverantör enligt lagen om valfrihetssystem (LOV).

Ansökan ska lämnas på blanketten ”Ansökan om godkännande som leverantör inom hemtjänsten”. Ansökan kan lämnas löpande. Håbo kommun kommer att pröva ansökningarna så snabbt som möjligt. Beslut om antagande av ansökan kommer att göras inom två månader efter komplett ansökan. Om ett sökande företag godkänns ska ett avtal tecknas mellan företaget och kommunen.

Välkommen att lämna in din ansökan!

Thomas Brandell  
Socialchef

*Reviderad 2017-04-04, Redaktionellt reviderad 2017-08-01*

*Antagen av vård- och omsorgsnämnden 2017-03-07*

*Dokumentägare: Avdelningschef Catrin Josephson, avdelningen för Stöd till vuxna*



## Innehåll

1 Allmän orientering .....	5
1.1 Information om Håbo kommun .....	5
1.2 Information om vård- och omsorgsnämnden.....	5
1.3 Införandet av valfrihetssystem.....	6
1.4 Kundens rätt att välja och byta leverantör .....	6
1.5 Ickevalsalternativ .....	6
1.6 Grundläggande principer för valfrihetssystem .....	6
1.7 Biståndsbeslut/beslut om insats och genomförandeplan .....	6
1.8 God man/förvaltare.....	7
1.9 Gemensam vårdplanering .....	7
1.10 Beställning och bekräftelse.....	8
1.11 Information och marknadsföring .....	8
1.12 Tjänster som ingår i det fria valet.....	9
1.13 Tjänster som inte ingår i det fria valet.....	9
1.14 Kommunens nattpatrull .....	9
1.15 Tilläggstjänster .....	9
1.16 Kommunens ansvar .....	10
1.17 Huvudmannaskap .....	10
1.18 Myndighetsutövning med mera .....	10
1.19 Avgifter.....	10
1.20 Tillsyn av socialtjänst .....	10
1.21 Tillsyn av hälso- och sjukvård.....	10
2 Gemensamma krav för personlig omvårdnad och service .....	11
2.1 Allmänna krav .....	11
2.2 Kvalitetsmål.....	11
2.3 Överenskommelser mellan kommunen och region Uppsala .....	11
2.4 Leverantörens åtagande .....	11
2.5 Trygghetslarm.....	12
2.6 Förändring av kundens behov.....	12
2.7 Skyldighet att ta emot uppdrag .....	12
2.8 Nyckelhantering.....	12
2.9 Hantering av egna medel .....	12
2.10 Samverkan .....	12
2.11 Personalfrågor.....	13
2.12 Samordningsansvar enligt arbetsmiljölagen .....	13
2.13 Lag och kollektivavtal .....	13
2.14 Meddelarfrihet .....	13
2.15 Kompetens och erfarenhet hos personal .....	13
2.16 Anhöriganställningar .....	14
2.17 Arbetstekniska hjälpmedel .....	14
2.18 Identifikation .....	14
2.19 Goda hygienrutiner .....	14
2.20 Tandvård och munhygien .....	14
2.21 Ledningssystem för kvalitet i verksamheten .....	15
2.22 Lex Sarah.....	15
2.23 Dokumentation .....	15



2.24	Rutiner för inrapportering av utförda tjänster.....	15
2.25	Information till kund om tilläggstjänster .....	16
2.26	Uppföljning och utvärdering .....	16
2.27	Statistik .....	16
2.28	När en kund inte är anträffbar.....	16
2.29	Tolk.....	17
2.30	Samrådsorgan/Samarbete/Samverkan .....	17
2.31	Forskning och utveckling (FoU).....	17
2.32	Lokal beredskapsplan/katastrof- och krisberedskap.....	17
3	Särskilda krav på tjänstens innehåll .....	18
3.1	Krav för leverantör inom kategori 1 – Personlig omvårdnad.....	18
3.1.1	Hemtjänst - personlig omvårdnad .....	18
3.1.2	Delegerad hemsjukvård .....	19
3.1.2.1	Lex Maria.....	19
3.1.2.2	Patientdatalagen .....	19
3.1.3	Kompetens och erfarenhet hos verksamhetsansvarig .....	19
3.2	Krav för leverantör inom kategori 1 och 2 Hemtjänst - service .....	19
3.2.1	Service.....	19
3.2.2	Inköp av mat .....	20
3.2.3	Tillagning av mat.....	20
3.2.4	Matdistribution .....	20
3.2.5	Kompetens och erfarenhet hos verksamhetsansvarig .....	20
4	Kommersiella föreskrifter .....	21
4.1	Avtalstid.....	21
4.2	Avtalshandlingars inbördes rangordning.....	21
4.3	Ersättning.....	21
4.3.1	Uppstart, avslut och frånvaro .....	22
4.3.2	Exempel på ersättningsbar biståndsbedömd tid.....	22
4.3.3	Ersättningsnivåer (timpris).....	22
4.3.4	Ersättningar från 1 oktober 2017: .....	23
4.3.5	Undantag med annan ersättning:.....	23
4.4	Moms .....	23
4.5	Utbetalning av ersättning.....	24
4.6	Fakturering.....	24
	Faktura ska skickas i 1 ex och utställas på: .....	25
4.7	Dröjsmålsränta och administrativa avgifter.....	25
4.9	Underleverantör .....	25
4.10	Ändring av villkor på grund av politiska beslut.....	25
4.11	Avbrytande av valfrihetssystem.....	25
4.12	Omförhandling av avtalsvillkor .....	26
4.13	Avtalsbrott m.m. ....	26
4.13	Avtalets upphörande i vissa fall .....	26
4.14	Allmänhetens insyn.....	26
4.15	Insyn i leverantörens verksamhet.....	27
4.16	Överlåtelse av avtal eller uppdrag.....	27
4.17	Skadeståndsskyldighet .....	27
4.18	Försäkringar .....	27
4.19	Skatter och avgiftskontroll .....	28



4.20 Befrielsegrunder (force majeure) .....	28
4.21 Tvist .....	28
5 Administrativa föreskrifter .....	28
5.1 Kontaktperson.....	28
5.2 Ansökan .....	28
5.3 Underlag för kvalificering .....	29
5.4 Underlag för godkännande av leverantör .....	29
5.5 Prövning av ansökan.....	29
5.5.1 Handläggning .....	29
5.5.2 Kompletterande uppgifter .....	30
5.5.3 Uteslutningsprövning .....	30
5.5.4 Kvalificering .....	30
5.5.5 Godkännande av leverantör .....	30
5.6 Trovärdighetsbedömning.....	31
5.6.1 Ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet .....	31
5.6.2 Extern och intern samverkan och samarbete .....	31
5.6.3 Förhållningssätt och metoder .....	31
5.6.4 Kompetens och bemanning.....	31
5.6.5 Riskanalys, avvikelshantering och klagomålshantering .....	32
5.6.6 Kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling .....	32
5.6.7. Rutiner för nyckelhantering .....	32
5.6.8 Rutiner för hantering av egna medel.....	32
5.6.9 Leverantörens uppföljning och utvärdering av sin verksamhet.....	32
5.7 Muntlig redovisning .....	32
5.8 Ansökan om rättelse .....	33



# 1 Allmän orientering

## 1.1 Information om Håbo kommun

Håbo kommun bildades 1952. Då slogs fem landskommuner ihop; Yttergran, Övergran, Kalmar, Skokloster och Hägeby. Centralort i Håbo är Bålsta. Där bor flertalet av Håboborna, cirka 15 000 av 20 000. Håbo växer fort, 1980 var invånarantalet 13 301. Medelåldern är låg i Håbo, cirka 37 år - medelsvensken är cirka 41 år. I Håbo finns ett gott samarbete mellan företagare och kommun.

**Antal invånare 2015:** 20 279 invånare och vi fortsätter växa.

**Antal mil Mälarenstrand:** Nästan 23 mil

**Läge:** Bålsta tätort har ett centralt läge bland Mälardalens städer, med närheten till Stockholm som en stor fördel. De många allmänna kommunikationerna möjliggör goda kollektiva färdvägar både till och inom kommunen. Mälarenbanan och E18 skär genom Bålsta, där pendeltåget från Stockholm har en slutstation. Fjärrtågen gör det lätt att ta sig till Enköping, Västerås och andra städer inåt landet.

Halvtimmestrafik finns till Stockholm (SJ:s tåg samt SL:s pendeltåg) och till Enköping/Västerås (SJ:s tåg samt UL-buss), Uppsala nås med UL-buss på cirka 50 minuter och direktbussar går till Arlanda flygplats.

Tre flygplatser finns inom 40 minuters bilresa.

Tre miljoner människor kan ta sig till Håbo med mindre än 1 timmes restid.

Ytterligare information finns på [www.habo.se](http://www.habo.se)

## 1.2 Information om vård- och omsorgsnämnden

Socialtjänstlagen reglerar kommunernas ansvar för insatser inom socialtjänsten för bland annat äldre och personer med funktionsnedsättning. I Håbo kommun har socialnämnden och vård- och omsorgsnämnden det yttersta ansvaret för att de som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp som de behöver.

Det finns lagstöd för vård- och omsorgsnämnden att sluta avtal med andra leverantörer. Detta innebär också att kommuner kan tillhandahålla tjänster också åt andra kommuner. Vård- och omsorgsnämndens uppgift är att godkänna leverantörer, dvs. ange de krav som man anser att leverantören ska uppfylla för att kvalificera sig. Vidare ansvarar vård- och omsorgsnämnden för att kontrollera och följa upp att kraven är uppfyllda (detta gäller också den egna utförarenheten.)

Inom Socialförvaltningen, som lyder under vård- och omsorgsnämnden, finns avdelningen för stöd till vuxna. Inom avdelningen för stöd till vuxna är biståndshandläggarna anställda. De beslutar om omsorgs- och serviceinsatser till enskilda.

I vård- och omsorgsnämnden finns även kommunens egen leverantör inom hemtjänsten.



### 1.3 Införandet av valfrihetssystem

Kommunfullmäktige beslutade 2009-05-04 att införa valfrihetssystem enligt lagen om valfrihetssystem (LOV). Från och med 2009-11-01 tillämpar vård- och omsorgsnämnden i Håbos kommun fritt val inom hemtjänsten. Detta att innebära att de personer i kommunen som har rätt till hemtjänst har rätt att välja en leverantör som kommunen godkänt och tecknat kontrakt med. Systemet kallas ”kundval”.

Alla leverantörer som önskar delta i valfrihetssystemet ska ha rätt att ansöka om godkännande som leverantör. Samtliga sökanden som uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget, och inte uteslutits med stöd av bestämmelserna i 7 kap. 1 § LOV, ska godkännas av kommunen. Kommunen ska lämna information om samtliga leverantörer som kontrakterats enligt LOV. Informationen ska vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig. Lagen bygger på att det inte är någon priskonkurrens mellan leverantörerna. Den enskilde ges i stället möjlighet att välja den leverantör som hon eller han uppfattar tillhandahåller den bästa kvaliteten.

### 1.4 Kundens rätt att välja och byta leverantör

En av grundpelarna i ett valfrihetssystem är den enskildes rätt att byta leverantör av tjänsten om hon eller han så önskar. En kund har alltid rätt men ingen skyldighet att välja och byta leverantör. Valfriheten gäller endast för kunder som har ett biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen för personlig omvårdnad eller service.

### 1.5 Ickevalsalternativ

För den kund som inte önskar välja leverantör ska kommunen tillhandahålla ett ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet ska vara ett kvalitativt fullgott alternativ. Ickevalsalternativet är kommunens egenregi.

Ickevalsalternativet gäller från och med införandet av LOV, det vill säga från 2009-11-01. Kund som före detta datum har bistånd för hemtjänst blir kvar hos den kommunala verksamheten i egen regi om inget aktivt val görs efter införandet av LOV.

### 1.6 Grundläggande principer för valfrihetssystem

Enligt 1 kap.2 § LOV ska den upphandlande myndigheten behandla leverantörer på ett likvärdigt och icke-diskriminerande sätt. Den upphandlande myndigheten ska också ta hänsyn till principerna om öppenhet, ömsesidigt erkännande och proportionalitet när den tillämpar valfrihetssystem.

### 1.7 Biståndsbeslut/beslut om insats och genomförandeplan

Biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen fattas av biståndshandläggare inom kommunen och dokumenteras i Treserva.<sup>1</sup> Biståndshandläggare ska, innan beslut om insats fattas, samråda med den enskilde kunden samt vid behov med närstående.

---

<sup>1</sup> Treserva är modernt, öppet och sammanhållet system för kommunal hälso- och sjukvård, omsorgen om äldre och funktionsnedsatta



Utifrån biståndsbeslutet ska utförare upprätta en genomförandeplan för varje kund och göra den läsbar i Treserva för biståndshandläggaren. Genomförandeplanen ska vara upprättad senast inom en månad, men bör i normalfallet vara upprättad inom 14 dagar. Under år 2017 implementeras arbetssättet IBIC (individens behov i centrum) och i takt med att uppdrag från biståndshandläggare börjar bli utformade enligt IBIC ska även genomförandeplanen vara det.

Kunden har rätt att inom ramen för beviljat biståndsbeslut och timmar byta en tjänst mot annan tjänst, i samråd med leverantören. En förutsättning för sådant byte är att skälig levnadsnivå efterlevs.

### **1.8 God man/förvaltare**

En god man/förvaltare är utsedd att företräda en viss person som på grund av sjukdom, psykisk störning, försvagat hälsotillstånd eller liknande förhållande, behöver hjälp med att bevaka sin rätt, förvalta sin egendom eller sörja för sin person utan att dennes rättshandlingsförmåga begränsas. God man och förvaltare utses av överförmyndare/tingsrätten genom en ansökan. Familjeläkaren bedömer om den enskilde har behov av god man eller förvaltare. Biståndshandläggaren är vid behov behjälplig vid ansökningsförfarandet.

### **1.9 Gemensam vårdplanering**

När en kund har blivit inlagd på sjukhus och efter sjukhusvistelsen är utskrivningsklar ska kommunen och region Uppsala i samförstånd med kunden gemensamt planera kundens fortsatta vård- och omsorgsinsatser. Vid förändrat behov görs ett nytt biståndsbeslut. Biståndshandläggaren informerar leverantören om det finns behov av en ny genomförandeplan. Leverantören kontaktar sjukhuset för att förbereda hemkomst.

Betalningsansvar för utskrivningsklar kund övertas av leverantören om uppdraget inte kan påbörjas inom ett dygn.

### **Team för trygg hemgång vid utskrivning från slutenvård**

Från och med våren 2016 finns i Håbo kommun ett ”hemtagningsteam” i kommunal regi vid utskrivning från slutenvård. Teamet innehåller professionerna sjuksköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast samt omvårdnadspersonal. För de som ansluts till teamet ges samordnade rehabiliterande, kartläggande och omvårdande insatser under en period av mellan två till maximalt tre veckor efter utskrivning, i syfte att öka tryggheten och hälsan för äldre.

För de kunder som ansluts till teamet innebär det att utförare inom hemtjänsten får sitt uppdrag i och med det biståndsbeslut som fattas efter vårdplaneringen efter ca två veckors insats av hemtagningsteamet. Detta gäller oavsett om kunderna sedan tidigare erhållit hemtjänstinsatser eller om kunden för första gången ska göra sitt val av utförare.

Teamet koordineras av sjuksköterska och tillhör organisatoriskt enheten för hemsjukvård, rehab, demensteam och fotvård. Teamet är konkurrensneutralt och arbetar för alla oavsett utförare.

De som erbjuds att vårdas av teamet är de som efter sjukhusvistelse behöver insatser från flera olika professioner, bedöms ha potential att med teamets hjälp få förminskat behov av



hemtjänstinsatser samt de som tackar nej till korttidsplats trots att man bedömts ha behov av det och har erbjudits det. Det är inte aktuellt med hemtagningsteam för de som skrivs ut från slutenvården med oförändrade vårdbehov.

För kunder med hemtjänst innan inskrivning i slutenvård ansvarar hemtagningsteamet för att innan utskrivning informera hemtjänstutföraren om att kunden ansluts till teamet och att kunden alltså inte är aktuell för insatser från utföraren förrän om ca två veckor.

### **1.10 Beställning och bekräftelse**

När kunden fått ett biståndsbeslut och valt leverantör, kontaktar den ansvarige biståndshandläggaren den leverantör som kunden valt och gör en formell beställning. Om kunden vill ha råd i valet av leverantör ska biståndshandläggarna bistå med neutral information och vägledning. Överlämning av ärenden sker genom att uppdrag lämnas till verksamheten via Treserva. Endast beslutsmeddelande överlämnas med information om att utföra uppdraget. Leverantören ska snarast bekräfta att uppdraget mottagits. Beställningar som lämnats före klockan 14.00 vardagar ska bekräftas samma dag.

Leverantören ska kunna påbörja uppdraget inom ett dygn från bekräftelsen. I akuta ärenden bör leverantören kunna ta emot och påbörja ett uppdrag redan samma dag som beställningen görs.

Om kunden önskar välja en annan leverantör ska han eller hon ta kontakt med sin biståndshandläggare. När en ny leverantör är vald meddelar biståndshandläggaren detta till den ursprungliga leverantören. Detta ska ske omgående, muntligen eller per e-post, samt bekräftas skriftligen.

Om en kund önskar göra ett byte av leverantör ska tillträdande leverantör inom högst två veckor börja utföra sitt uppdrag. Avlämnande leverantör ska i god tid dessförinnan överlämna nödvändig information under förutsättning att kunden medger detta.

### **1.11 Information och marknadsföring**

Kommunen kommer att informera om leverantörens verksamhet på kommunens hemsida. För att underlätta valet för brukaren har kommunen en presentationsmall som alla leverantörer ska fylla i. Presentationsmallen kan med ett par månaders varsel ändras av kommunen. Med utgångspunkt i mallen sammanställer kommunen ett gemensamt informationsmaterial som presenterar alla godkända leverantörer. Informationen kommer att finnas både som tryckt material samt på kommunens hemsida [www.habo.se](http://www.habo.se).

Biståndshandläggarna kommer också att informera om vilka leverantörer som finns att välja bland i samband med kundens val.

Leverantören har rätt att marknadsföra sin verksamhet.

Kommunen förutsätter att leverantören utformar sin marknadsföring på ett sådant sätt att den enskilde inte uppfattar det som påträngande och som i övrigt är etiskt försvarbart.



### 1.12 Tjänster som ingår i det fria valet

Hemtjänst är samlingsnamnet för alla insatser som beviljas den enskilde enligt socialtjänstlagen i dennes hem.

Hemtjänst innefattar dels uppgifter av servicekaraktär, dels uppgifter som är mer inriktade mot personlig omvårdnad.

De tjänster som en privat leverantör kan utföra är:

- **Kategori 1 - Personlig omvårdnad och service**
- **Kategori 2 - Service**

### 1.13 Tjänster som inte ingår i det fria valet

Tjänster som inte ingår i det fria valet och som utförs av kommunens egenregi är:

1. Hemsjukvård
2. Rehab
3. Nattillsyn
4. Installation av trygghetslarm
5. Åtgärda trygghetslarm för kunder som enbart har denna tjänst

### 1.14 Kommunens nattpatrull

Kommunen ansvarar för alla insatser mellan 22.00 - 07.00. Nattpatrullen lämnar rapporter om kund som erhållit vård- och omsorgsinsats till den leverantör som ansvarar för insatserna hos kunden under dagtid (07.00-22.00). Leverantören lämnar motsvarande rapporter till nattpatrullen.

### 1.15 Tilläggstjänster

Utöver de biståndsbeslutade insatserna har en leverantör, som erhållit avtal med kommunen, rätt att inom vissa ramar erbjuda så kallade tilläggstjänster till kunderna. Med tilläggstjänster avses dels sådana tjänster som ingår i biståndsbeslutet men där den enskilde vill utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs jämfört med biståndsbeslutet, och dels sådana tjänster som inte ingår i biståndsbeslutet. Tilläggstjänsterna betalas inte av kommunen, utan av kunden som beställer dem. Leverantörerna har möjlighet att erbjuda tilläggstjänster om följande förutsättningar är uppfyllda:

- Tilläggstjänsterna får inte vara en del av biståndsbeslutet. Däremot kan kunden välja att utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs på jämfört med biståndsbeslutet.
- Tilläggstjänster får inte vara obligatoriska för kunden för att denne ska kunna välja en leverantör.
- Tilläggstjänster faktureras av leverantören direkt till kunden. Om marknadsföring av tilläggstjänster, se punkt 2.24.



### **1.16 Kommunens ansvar**

Kommunernas ansvar för vård, omsorg och övriga stödinsatser regleras i Socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen samt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Kommunallagen ger kommunen rätt att, efter beslut i fullmäktige, lämna över vården av en kommunal angelägenhet, som inte reglerats i särskild ordning, till ett aktiebolag, ett handelsbolag, en ekonomisk förening, en ideell förening eller en enskild individ. Kommunen är skyldig att kontrollera och följa upp verksamheten. Kommunen måste också garantera att medborgarna får insyn i den verksamhet som överlämnats genom att i avtal med leverantören säkerställa att medborgare kan få information om verksamheten.

För att kunderna ska kunna välja i valfrihetssystemet behövs jämförbar information om leverantörerna – en information som kommunerna är skyldiga att förse kunderna med och som bland annat måste begäras in i den löpande uppföljningen och kontrollen av verksamheten.

### **1.17 Huvudmannaskap**

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

### **1.18 Myndighetsutövning med mera**

Alla insatser enligt Socialtjänstlagen (SoL) utreds och beslutas efter ansökan till kommunen. Biståndshandläggare beslutar om vilka insatser kunden ska erhålla.

### **1.19 Avgifter**

Kommunen ansvarar för och debiterar avgifter för personlig omvårdnad och service. Avgifterna tillfaller kommunen.

### **1.20 Tillsyn av socialtjänst**

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) är ansvarig tillsynsmyndighet för att kontrollera att de leverantörer som ingår avtal med kommuner utföra socialtjänstuppgifter, uppfyller de krav som ställs i gällande lagar, förordningar och föreskrifter inom SoL.

### **1.21 Tillsyn av hälso- och sjukvård**

Kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska ansvarar för tillsyn av hälso- och sjukvården i leverantörens verksamhet. Grundläggande bestämmelser om medicinskt ansvarig sjuksköterska och de uppgifter som åligger en sådan sjuksköterska ges i 24 § hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och 7 kap.3§ Patientsäkerhetsförordningen samt i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om läkemedelshantering i hälso- och sjukvården (SOSFS 2000:1, SOSFS 2001:17).



## **2 Gemensamma krav för personlig omvårdnad och service**

### **2.1 Allmänna krav**

Leverantören förutsätts ha ingående kännedom om den målgrupp som kan komma ifråga som kunder samt ska vara väl insatt i den lagstiftning som gäller för verksamheten.

### **2.2 Kvalitetsmål**

Insatser inom hälso- och sjukvården och socialtjänsten ska vara av god kvalitet. Leverantören ska utföra verksamheten i enlighet med hälso- och sjukvårdslagen, socialtjänstlagen samt övriga lagar och författningar som gäller inom verksamhetsområdet. Leverantören ska även följa och vara förtrogen med de mål och riktlinjer som följer av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Leverantören ska följa av vård- och omsorgsnämndens beslutade värdegrunder för vård och omsorg:

- - respekt för människors självbestämmande och integritet
- - kontinuitet
- - kunskapsbaserat och effektivt utförande
- - tillgänglighet
- - trygghet och säkerhet

### **2.3 Överenskommelser mellan kommunen och region Uppsala**

Leverantören ska följa gällande skriftliga överenskommelser mellan kommunen och region Uppsala som berör den kategori som leverantören är godkänd för. Kommunen informerar leverantörerna om gällande överenskommelser. I Uppsala län ansvarar kommunerna för hemsjukvården.

### **2.4 Leverantörens åtagande**

Leverantörens åtagande följer av det avtal som kommunen slutit med respektive leverantör. En leverantör kan åta sig att utföra

- Kategori 1. Personlig omvårdnad och service
- Kategori 2. Service

Personliga omvårdnadstjänster för personer som bor i Håbo kommun och som erhållit biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen ska utföras årets samtliga dagar mellan klockan 07.00 – 22.00.

Servicejänster för personer som bor i Håbo kommun och som erhållit biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen ska minst kunna utföras måndag till och med fredag klockan 08.00 – 17.00.

För övrig tid ansvarar kommunens nattpatrull för insatserna. Överföringar och övertagningar sker enligt fastställda rutiner.



Kommunen garanterar inte någon volym utan det är kundens val utifrån biståndsbeslut, delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser och biståndsbedömda timmar som avgör den ersättning som leverantören får.

## **2.5 Trygghetslarm**

Den leverantör som godkänts enligt kategori 1 ansvarar för åtgärd på larm till sina kunder under dagtid (07.00-22.00). Kommunens nattpatrull ansvarar för åtgärd på larm nattetid. Utförare som godkänts enligt kategori 2 har inget ansvar för åtgärd på larm.

## **2.6 Förändring av kundens behov**

Om kundens behov förändras, oavsett förbättring eller försämring, i sådan grad att biståndsbeslutet kring någon insats kan behöva omprövas ska leverantören omgående och i innevarande månad kontakta kommunens biståndshandläggare. Förändringen av kundens behov ska framgå av leverantörens dokumentation. Det ingår också i leverantörens uppdrag att omgående meddela biståndshandläggaren om en person som får bistånd är inlagd på sjukhus eller om denne har avlidit.

## **2.7 Skyldighet att ta emot uppdrag**

En leverantör får inte, inom ramen för angiven verksamhetskategori, geografiskt etableringsområde och angivet kapacitetstak (se 5.2) tacka nej till nya uppdrag. Leverantören ska vara beredd att utöver sitt kapacitetstak ta emot mindre utökningar av insatser, om detta skulle behövas för att upprätthålla kontinuiteten för kunden. Det är inte heller möjligt för leverantören att begränsa sina insatser till vissa tider på dygnet, till exempel exkludera uppdrag som innehåller insatser på kvällar och/eller helger.

## **2.8 Nyckelhantering**

Leverantören ska ha säkra rutiner för hantering av den enskildes nycklar. Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering. Vid förlust av nycklar ska utföraren ombesörja och bekosta låsbyte så snart det kan ske. Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av leverantörens personal bärs av leverantören.

## **2.9 Hantering av egna medel**

Den enskilde eller dennes närstående/god man ska normalt sköta hanteringen av privata medel. I de fall privata medel handhas av leverantören ska rutiner för detta finnas. I rutinerna ska finnas skriftliga avtal om hantering av privata medel mellan leverantören och kunden.

## **2.10 Samverkan**

Leverantören ska samverka med region Uppsalas hälso- och sjukvård, anhöriga och andra för kunden viktiga personer och organisationer, liksom med gode män och förvaltare när det är aktuellt. Representant för leverantören ska vid behov delta i vårdplanering i samverkan mellan huvudmännen och kunden. Om kunden inte kan medverka själv sker vårdplanering med dennes företrädare. Leverantören ska samverka med region Uppsalas hälso- och sjukvård

samt kommunens sjuksköterskor vid behov. I uppdraget ingår att vara kunden behjälplig med externa kontakter som till exempel färdtjänst och läkare.

## **2.11 Personalfrågor**

Leverantören är arbetsgivare för sin personal och är ansvarig för

- att gällande lagar och föreskrifter iakttas
- att anställa, avlöna och säga upp personal
- att skatter och sociala avgifter inlevereras
- att förebygga skador som kan drabba personal, kunder, anhöriga samt utomstående
- att personalen efterlever lagstiftningen gällande tystnadsplikt

## **2.12 Samordningsansvar enligt arbetsmiljölagen**

Den leverantör som har mest utförd tid hos kund har samordningsansvar enligt arbetsmiljölagen.

## **2.13 Lag och kollektivavtal**

Leverantören får inte vidta åtgärder som kan förväntas medföra åsidosättande av lagar eller kollektivavtal eller annars strida mot vad som allmänt är godtaget inom arbetsgivarens ansvarsområde.

## **2.14 Meddelarfrihet**

Meddelarfrihet för anställda i Håbo kommun regleras i svensk lag. Anställda hos leverantören, inklusive underleverantörer, ska omfattas av motsvarande meddelarfrihet. Leverantören förbinder sig därför 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 eller omfattas av tystnadsplikt för leverantörens anställda utanför det område som kontraktet omfattar och inte heller i vidare mån än vad som omfattas av meddelarfrihet för offentligt anställda enligt 16 kapitlet i sekretesslagen.

## **2.15 Kompetens och erfarenhet hos personal**

Leverantören ska utföra sina åtaganden med den personalstyrka som är erforderlig och med de kvalifikationer som krävs för att uppfylla kraven på god hemtjänst med helhetssyn som grund. Den personal som ska utföra arbetsuppgifterna ska ha tillräcklig kompetens och dokumenterad erfarenhet för arbetet.

För leverantörer av personlig omvårdnad och service enligt kategori 1 gäller att leverantören ska sträva efter att all personal ska ha undersköterskekompetens eller motsvarande.

Vidare krävs goda kunskaper i svenska när det gäller både att tala, läsa och skriva eftersom personalen måste kunna ta emot instruktioner, samtala med kunderna och dokumentera insatserna. Flerspråkighet hos en leverantörs personal ses som en fördel.



Leverantören ska tillse att den personal som används för uppdragets genomförande är väl insatt i kommunens mål för verksamheten och kvalitetskrav inom socialtjänsten samt för verksamheten gällande rutiner, riktlinjer och avtal. Vidare ska leverantören aktivt arbeta med fortbildning av personalen om äldre och funktionshindrades förutsättningar för ett självständigt liv och personalens kompetens och bemötande i omsorgen. Leverantören ska ha rutiner för introduktion av nyanställda och en beredskap att kunna utföra tjänsterna även när den ordinarie personalen är frånvarande.

## 2.16 Anhöriganställningar

Anhöriganställning innebär att den enskildes barn, partner eller andra nära släktingar anställs för att utföra hemtjänstinsatser hemma hos den enskilde. Det är inte nödvändigt att de båda delar hushåll för att det ska kategoriseras som en anhöriganställning. Håbo kommun har beslutat att en prövning görs av biståndshandläggaren om lämpligheten för anhöriganställning i varje enskilt fall. Denna begränsning är gjord utifrån perspektiven utbildning, kompetensutveckling, dokumentation, arbetsledning, arbetstider och ekonomi.

Det behövs ett skriftligt godkännande från kommunens biståndsenhet, genom den enskildes biståndshandläggare, för att en utförare inom kundvalet ska kunna anställa anhöriga. Den enskilde brukarens bästa ska vara vägledande för biståndshandläggarens beslut. Prövningen görs restriktivt och enbart när det bedöms finnas ett särskilt behov av anhöriganställning kan ett godkännande meddelas.

Vid anhöriganställningar utgår den lägre timersättningen 288 kr per timme och följer ersättningen för personlig assistans.

## 2.17 Arbetstekniska hjälpmedel

Leverantören ska tillhandahålla arbetstekniska hjälpmedel. Individuellt förskrivna hjälpmedel och medicintekniska hjälpmedel svarar kommunen för.

## 2.18 Identifikation

Leverantörens anställda (och underleverantörer) ska alltid bära identifikation på ett sådant sätt att den är synlig för den enskilde. Av identifikationen ska det framgå den anställdes namn och vilket företag han/hon är anställd av.

## 2.19 Goda hygienrutiner

Goda hygienrutiner ska alltid tillämpas i det personnära omvårdnadsarbetet. Verksamhetsansvarig hos leverantören ansvarar för att all personal har god kännedom om rutinerna samt att skapa förutsättningar för att dessa följs. *Se hygienrutiner inom kommunal vård i Uppsala län, [www.akademiska.se](http://www.akademiska.se).*

## 2.20 Tandvård och munhygien

Vissa äldre och personer med funktionsnedsättning har rätt att få en subventionerad tandvård. Vård- och omsorgspersonalen har också rätt att få utbildning i munhälsövård. Detta framgår i Tandvårdslagen (1985:125) och Tandvårdsförordningen (1998:1 338).

Kommunen ska informera om, göra bedömning av behovet av och utfärda tandvårdsintyg. Leverantören ska vid behov meddela biståndshandläggare och/eller anhörigkonsulent som utfärdar intyget.

## **2.21 Ledningssystem för kvalitet i verksamheten**

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska leverantören ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet som uppfyller kraven i gällande lagstiftning för denna typ av verksamhet.

Socialstyrelsen har beslutat om föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9).

## **2.22 Lex Sarah**

Leverantören är skyldig att tillse att all personal känner till skyldigheten att enligt 14 kap 2 § SoL anmäla missförhållanden i omsorger om äldre eller funktionshindrade. Anmälan ska göras till den som är ansvarig för verksamheten.

Den ansvarige är skyldig att utan dröjsmål avhjälpa missförhållandet eller anmäla detta till tillsynsmyndigheten. Leverantören ska omedelbart informera socialförvaltningen då ett allvarligt missförhållande har skett. Dokumentationen av utredningar av allvarliga missförhållanden ska sparas i minst två år.

## **2.23 Dokumentation**

Leverantören ansvarar för att dokumentationen sker i enlighet med socialtjänstlagens bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5) samt kommunens riktlinjer. Här påpekas särskilt om vad som anges i 7 kap 3 § SoL beträffande dokumentation i enskild verksamhet. All dokumentation som rör enskild ska förvaras på ett betryggande sätt. Beträffande utlämnande av handling hänvisas till 7 kap 4 § SoL. Vid överlämnande av dokumentation till kommunen ansvarar leverantören för inhämtande av den enskildes medgivande.

Leverantören ansvarar för att dokumentation sker i enlighet med hälso- och sjukvårdslagens bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter om informationshantering och journalföring i hälso- och sjukvården SOSFS 2008:14 (M).

Datorer tillhandahålls och bekostas av leverantören. Licenser och utbildning i kommunens verksamhetssystem bekostas av kommunen. Utbildningen gäller endast en av leverantörens anställda (superanvändare).

## **2.24 Rutiner för inrapportering av utförda tjänster**

Kommunen använder ett administrativt stöd för inrapportering och uppföljning av utförda tjänster. Leverantören ska använda detta system i enlighet med beställarens direktiv. Håbo kommun har för närvarande TES<sup>2</sup>. Kommunen bekostar utbildning som är nödvändig för

---

<sup>2</sup> TES är ett IT-stöd för hemtjänsten



inrapportering av utförda tjänster samt för utrustning hos kund i form av ”taggar” och nyckelfri låsanordning. Leverantören står för kostnad för mobiler inklusive abonnemang.

## 2.25 Information till kund om tilläggstjänster

När tilläggstjänster erbjuds ska det tydligt framgå att det är fråga om tilläggstjänster som erbjuds så att det blir en tydlig skillnad mellan vad som faktiskt ingår i biståndsbeslutet och vad som erbjuds därutöver och som kunden får betala utöver hemtjänstavgiften. Det ska också tydligt framgå att kunden inte har någon skyldighet att köpa några tilläggstjänster. Kunden ska få information om möjligheten att använda sig av hushållsnära tjänster.

Leverantören ska informera kommunen om vilka tjänster som de kan erbjuda sina kunder.

## 2.26 Uppföljning och utvärdering

Leverantören är skyldig att utan extra ersättning, ta fram och tillhandahålla de uppgifter om verksamheten som kommunen kan komma att begära för att informera sig om, följa upp och utvärdera verksamheten. Leverantören ska om kommunen begär det, lämna muntlig redovisning inför Vård- och omsorgsnämnden. Kommunens uppföljning och utvärdering kan till exempel, ske genom:

- Information och diskussion i för parterna gemensamt samrådsorgan
- Avtalsuppföljning
- Uppföljning av dokumentation och genomförandeplan
- Uppföljning av avvikelshanteringen
- Uppföljning av anmälningar av synpunkter och klagomål i kommunens/utförarens system för klagomålshantering
- Kommunens system för kvalitetsrevison
- Kommunens revisorer, som ska ha rätt att på samma sätt som i kommunens egenregiverksamhet kontrollera och utvärdera verksamheten
- Fristående konsult anlitad av kommunen efter samråd med utföraren
- Enkäter till och intervjuer med kunder om kvaliteten i verksamheten (Enkäter och intervjuer ska beakta kundernas integritet)
- Kontakter med samarbetspartners, till exempel, biståndshandläggare och kommunens rehabpersonal samt kommunens sjuksköterskor
- Samtal med grupp/er ur personalen
- Tillsyn och granskning genom kommunens verksamhetscontrollers
- Iakttagelser i samband med medicinskt ansvarig sjuksköterskas tillsynsarbete

## 2.27 Statistik

Leverantören är skyldig att utan ersättning leverera statistiska uppgifter till Statistiska Centralbyrån, andra statliga myndigheter och Sveriges kommuner och landsting.

## 2.28 När en kund inte är anträffbar

I genomförandeplanen ska finnas noterat hur leverantören ska agera när en kund inte är anträffbar på överenskommen tid. Biståndshandläggaren ska alltid underrättas.



## 2.29 Tolk

Leverantören ska se till att kunden får tolkhjälp om så behövs. Kommunen står för kostnaderna enligt det avtal som kommunen har för tolktjänster.

## 2.30 Samrådsorgan/Samarbete/Samverkan

Leverantören och Håbo kommun ska samverka för att skapa bästa möjliga förutsättningar för uppdragets genomförande och för en god vård och omsorg inom hemtjänsten.

Leverantören och Håbo kommun är skyldiga att informera varandra om förändringar som kan påverka förutsättningarna för vardera partens åtagande och ansvar.

Leverantören ska delta i ett särskilt upprättat samrådsorgan för hemtjänst och hemsjukvård tillsammans med kommunen och andra leverantörer. Parterna ska ta tillvara de möjligheter till utbyte av kunskaper, erfarenheter och information som valfrihetssystemet erbjuder i syfte att uppnå bästa tänkbara verksamhet och utveckling.

Samverkan ska ske med syfte att utveckla verksamheten utifrån brukarnas behov samt arbeta med kvalitetsförbättringar. Vid sammanträdena ska protokoll föras och undertecknas av båda parter. Mötena ska präglas av en ömsesidig vilja till samverkan.

Leverantör är skyldig att delta i samrådsorganets möten. Kommunen kallar alla leverantörer till dessa möten och upprättar agenda för varje möte, se **Bilaga 1**. Samrådsmöte hålls minst en gång per halvår.

Mellan parterna är krav på skriftlighet vad gäller besked och underrättelser uppfyllt genom anteckning i protokollet från samrådsmötet.

## 2.31 Forskning och utveckling (FoU)

Leverantören ska medverka i de forskningsprojekt, inom ramen för gällande FoU, som Håbo kommun deltar i.

## 2.32 Lokal beredskapsplan/katastrof- och krisberedskap

Kommunen har en lokal beredskap och handlingsplan vid större olyckor eller händelse av katastrofkaraktär. Om planen utlöses ska leverantören medverka i den del som berör hemtjänsten.

Leverantören ska vara införstådd härmed och åta sig att följa kommunens anvisningar om en krissituation uppstår. Leverantören ska upprätta planer samt utbilda/informera och regelbundet öva sin personal, bland annat tillsammans med räddningstjänsten i kommunen i syfte att ha en handlingsberedskap för exempelvis brand, andra svåra olyckor, sabotage, elavbrott eller utebliven vattenförsörjning.

### 3 Särskilda krav på tjänstens innehåll

#### 3.1 Krav för leverantör inom kategori 1 – Personlig omvårdnad

##### 3.1.1 Hemtjänst - personlig omvårdnad

Hemtjänst i ordinärt boende ska ha sin utgångspunkt i att kundens funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls samt att social isolering motverkas. Hemtjänsten ska genomsyras av ett förebyggande och rehabiliterande arbetssätt med grundtanken att kunden har förmåga att själv välja hur han eller hon vill leva sitt liv.

Kundens behov och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras. Så långt möjligt ska leverantören sträva efter att erbjuda hjälp av personal som talar kundens modersmål.

Kunden ska ges kontinuitet när det gäller personal. Samverkan mellan kunden och personalen ska framför allt bygga på kontaktmannaskap.

Med personlig omvårdnad avses stöd för att klara fysiska, psykiska och sociala behov till exempel:

- Dusch
- Kvällshjälp
- Morgonhjälp
- Måltidsstöd
- På/avklädning
- Toalettbesök
- Tillsyn/Larm
- Delegerad hemsjukvård

Leverantören ska ha ett rehabiliterande och aktiverande förhållningssätt till vårdtagarna och ge hjälp till självhjälp.

Leverantören ska verka för att förebygga och avhjälpa undernäring och felnäring. Måltiderna ska fördelas under dagen enligt vårdtagarnas behov och biståndsbeslutet. Omsorgspersonalen ska ha grundläggande kunskaper om matens betydelse för äldre. Personalen ska ha basala kunskaper i matlagning samt kunskaper i näringslära och livsmedelshygien.

Leverantören ska samarbeta med hälso- och sjukvården när det gäller aptitlöshet och viktnedgång. Personalen ska kunna göra riskbedömningar när det gäller viktlöshet och aptitlöshet och veta när kontakt med hälso- och sjukvården ska tas. När kunden inte själv kan ansvara för sina läkemedel och sitt läkemedelsintag gäller att leverantören inte kan vara behjälplig utan delegation från legitimerad personal.

Om kunden behöver praktisk hjälp med fördelning och intag av läkemedel kan det bli aktuellt för hemtjänstpersonal att exempelvis öppna medicinburkar. Insatserna kan då enligt läkares bedömning vara att betrakta som del av egenvård och kan ingå i beslut om biståndsinsatser.



Ledsagning syftar till att underlätta ett normalt, självständigt liv. Likt övriga biståndsbedömda insatser beviljas ledsagning med viss tid för specifika ändamål och platser. Ledsagning kan beroende på syfte och avstånd utföras antingen till fots eller via andra transportmedel.

### **3.1.2 Delegerad hemsjukvård**

Med hemsjukvård avses hälso- och sjukvård som ges i kundens bostad (ordinärt boende) och där ansvaret för de medicinska åtgärderna är sammanhängande över tiden.

I tjänsten personlig omvårdnad ingår att leverantörens personal ska kunna utföra hemsjukvård på delegation från sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster. Delegationen är personlig och det är ansvarig legitimerad person som ska säkerställa att delegaten (mottagaren) har erforderlig kompetens för uppdraget.

#### **3.1.2.1 Lex Maria**

Vårdgivaren har skyldighet att enligt 3 kap. 5§ Patientsäkerhetslagen (2010:659) meddela till kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska/ medicinskt ansvarig för rehabilitering om en kund i samband med hälso- och sjukvård drabbats av eller utsatts för risk att drabbas av en allvarlig skada. Kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska/ medicinskt ansvarig för rehabilitering bedömer om anmälan ska skickas till Inspektionen för Vård och omsorg.

#### **3.1.2.2 Patientdatalagen**

Leverantören är skyldig att behandla personuppgifter inom hemsjukvården på sätt som anges i patientdatalagen (2008:355).

### **3.1.3 Kompetens och erfarenhet hos verksamhetsansvarig**

Person som är ansvarig för utförandet av den verksamhet som omfattas av avtalet ska ha:

- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd samt leverantörens avtal med kommunen.
- Datorvana, det vill säga att självständigt kunna arbeta med en dator och kunna hantera internet och e-post.
- Dokumenterad högskoleutbildning med inriktning mot kommunal äldrevård och minst 36 månaders praktisk erfarenhet av arbete på minst 75 procent under de senaste fem åren eller annan utbildning, kompetens och erfarenhet som bedöms vara tillräcklig för att utföra ett arbete av god kvalitet.

## **3.2 Krav för leverantör inom kategori 1 och 2 Hemtjänst - service**

### **3.2.1 Service**

Med service menas praktisk hjälp med hemmets skötsel:

- Tvätt
- Städ
- Lättstäd
- Renbäddning
- Inköp
- Tillredning av måltid
- Ledsagning

- Ledsagning Pomona <sup>3</sup>
- Promenad
- Matdistribution
- Inköp av dagligvaror ska göras inom närområdet. Leverantören ansvarar för att rätta till felaktiga inköp.

### 3.2.2 Inköp av mat

Leverantören ska i sin kosthantering inom hemtjänsten följa gällande livsmedelslagar och förordningar samt ha rutiner för att säkerställa en säker kost till kunden.

### 3.2.3 Tillagning av mat

Den mat som tillagas i kundens hem ska vara av god kvalitet, näringsriktig och se aptitlig ut. Det ska finnas möjlighet att få vegetarisk kost, dietkost och specialkost efter behov. Leverantören ska i den utsträckning det är möjligt sträva efter att tillgodose personliga önskemål.

Det är av stor vikt att leverantören och dennes personal kontinuerligt observerar om den enskilde inte verkar tillgodogöra sig tillräckligt med näring. Det ska finnas en rutin för hur personalen ska agera vid sådana observationer.

### 3.2.4 Matdistribution

Matdistribution innebär att färdigmat levereras direkt hem via hemtjänsten. Det finns möjlighet att abonnera på matlåda från kommunens kök som ligger i äldreboendet Pomona. Det finns även möjlighet att kommunen köper färdiglagade rätter i samband med övriga inköp från matvaruaffären. Matdistribution som bistånd gäller endast för kommunens matlåda. Hur många matlådor som ska levereras ska finnas i beslutet om matdistribution. Möjlighet att få specialkost finns. Matdistribution behöver inte vara kombinerad med annan hjälp vid måltiden. Matdistribution gäller inte vid särskilt boende men berör seniorboendet inom Pomonakvarteret.

### 3.2.5 Kompetens och erfarenhet hos verksamhetsansvarig

Person som är ansvarig för utförandet av den verksamhet som omfattas av avtalet ska ha:

- - Kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd
- - God datorvana
- - Dokumenterad erfarenhet av arbete med servicetjänster

<sup>3</sup> Ledsagning Pomona innebär att följa den enskilde från lägenheten till matsalen i samband med lunch eller andra aktiviteter inom äldreboendet

## 4 Kommersiella föreskrifter

### 4.1 Avtalstid

Avtalstiden börjar gälla från och med att parterna undertecknat avtalet. Avtalet löper tillsvidare med 90 dagars uppsägningstid för leverantören samt med 180 dagars uppsägningstid för kommunen. Uppsägning ska vara skriftlig.

### 4.2 Avtalshandlingars inbördes rangordning

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

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

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

### 4.3 Ersättning

Ersättningen till leverantörerna baseras på ett av kommunen bestämt timpris. I timpriset ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande såsom personalkostnader, OB-tillägg, kostnader för kringtid, resor, administration, lokaler, transporter, materiel, utrustning för tjänstens utförande, arbetstekniska hjälpmedel och fortbildning. För företag som godkänts enligt kategori 1 ingår kostnader för inkontinenshjälpmedel i priset. Leverantören svarar för eventuella utlägg som personalen har vid ledsagning.

Ersättning för hemtjänst baseras fram till och med 30 september 2017 på utförd tid. För dessa ersättningsnivåer, se tidigare allmänna villkor.

Från och med 1 oktober 2017 ersätts hemtjänst för biståndsbedömd tid, med undantag för planerad frånvaro. Ersättning för delegerad hemsjukvård betalas för den tid sjuksköterska angett i vårdplanen i Treserva, med undantag för planerad frånvaro. Leverantören ansvarar för registreringar i verksamhetssystemet TES utifrån beställares direktiv, liksom för de underlag vid fakturering som beställaren efterfrågar.

Vid nya ärenden eller planerad frånvaro utgår ersättning motsvarande en proportionerlig andel av biståndsbedömd tid för månaden.

Som biståndsbedömd tid räknas, i ersättningsssammanhang, även kundens tid för ”service utan behovsprövning” samt tid som utförs som avgiftsfri avlösning i hemmet (maximalt tio timmar per månad).



#### 4.3.1 Uppstart, avslut och frånvaro

Ingen särskild uppstartskostnad ges vid ny kund. Vid ny kund gäller dock att utföraren vid ett tillfälle kan erhålla 500 kr vid upprättandet av genomförandeplan om den registreras i verksamhetssystemet inom en månad.

Vid kunds avslut eller uppsägning av hemtjänst gäller en uppsägningstid om fyra dagar. Ersättning utgår under hela uppsägningstiden. Tiden är vid byte av utförare ämnad att även användas för överlämning från avgående utförare, i samråd med kund.

Om kunden vet att denne inte kommer att vara hemma när insatserna är planerade att utföras, ska det anmälas till leverantören senast två dygn i förväg. Ersättning för den biståndsbedömda tiden utgår inte till leverantören förrän hemtjänstinsatserna påbörjas igen.

Om kunden oplanerat och tillfälligt inte kan ta emot hjälp, till exempel vid plötslig sjukhusinläggning eller akut korttidsvistelse, utbetalas ersättning för insatser under två dagar trots att insatserna inte utförts. Därefter betalas ingen ersättning förrän kunden återkommit till hemmet.

#### 4.3.2 Exempel på ersättningsbar biståndsbedömd tid

*Exempel A:* Brukare A får sitt första biståndsbeslut om 10 timmar per månad, med start 20:e september. Vid fakturering av september månad ersätts utföraren för 3,67 timmar för september. (11 av månadens 30 dagar)

*Exempel B:* Brukare B har en pågående hemtjänstinsats med 30 timmar per månad. 10:e september åker brukaren plötsligt in på sjukhus och återvänder inte hem förrän 16 september. Vid fakturering av september månad ersätts utföraren för 27 timmar. (De första två dagarna av sjukhusvistelsen är oplanerade och genererar en ersättning till utföraren, men inte de efterföljande tre.)

#### 4.3.3 Ersättningsnivåer (timpris)

Företag godkända enligt kategori 1 och 2 erhåller ersättning enligt A. (Se s. 24) Företag godkända endast för kategori 2 erhåller ersättning enligt B. (Se s. 24). Dessutom används olika ersättningsnivåer för tätort och landsbygd. Detta gäller både kategori 1 och 2.

En lägre ersättningsnivå gäller för insatser som utförs genom anhöriganställningar samt för insatser till personer med så kallad sammanhängande hemtjänst. Detta eftersom sådana insatser normalt kan ges av personal som befinner sig på plats länge i brukarens hem och inte i timpriset behöver ha utrymme för restid och annan kringtid som inte ersätts av beställaren.

Följande ersättningsnivåer gäller tills vederbörliga politiska beslut fattas om andra nivåer. Nya ersättningsnivåer ska fastställas minst 90 dagar innan de nya nivåerna träder i kraft.

Vid övergång från tidigare modell (ersättning för utförd tid) görs dock ett undantag från detta: Under det första halvåret efter förändringen, 1 oktober 2017 – 31 mars 2018, kan ersättningsnivåerna, efter politiskt beslut, ändras med 60 dagars varsel. (Se för övrigt 4.10 avseende ändring på grund av politiska beslut.)



#### 4.3.4 Ersättningar från 1 oktober 2017:

	Privat leverantör Övergran, Yttergran och Kalmar	Privat leverantör Häggeby och Skokloster	Kommunal verksamhet i egen regi Övergran, Yttergran och Kalmar	Kommunal verksamhet i egen regi Häggeby och Skokloster
<b>A.</b> Personlig omvårdnad och service om leveran- tören är godkänd enligt kategori 1 kl. 07.00 – 22.00	355 kr/tim	429 kr/tim	349 kr/tim	423 kr/tim
<b>B.</b> Servicetjänst om leverantören är godkänd enligt kategori 2 kl. 08.00 – 17.00	296 kr/tim	346 kr/tim	292 kr/tim	341 kr/tim

#### 4.3.5 Undantag med annan ersättning:

<b>A och B</b> Anhöriganställningar	291 kr/tim*	291 kr/tim*	291 kr/tim*	291 kr/tim*
<b>A och B</b> sammanhängande hemtjänst	291 kr/tim*	291 kr/tim*	291 kr/tim*	291 kr/tim*

\* Timpriset för insatser följer ersättningen för personlig assistans, vilken normalt fastställs årligen och vid höjningar meddelas utförarna utan särskild revidering av kundvillkoren.

Leverantörer som är godkända enligt kategori 1 erhåller ytterligare ersättning utifrån andelen undersköterskor i organisationen enligt följande:

Minst 60 % undersköterskor ger 2 % extra ersättning

Minst 70 % undersköterskor ger 3 % extra ersättning

Minst 80 % undersköterskor ger 4 % extra ersättning

Minst 90 % undersköterskor ger 5 % extra ersättning

Vid beräkning av andelen undersköterskor ingår inte anhöriganställningar.

#### 4.4 Moms

Hemtjänst är undantagen från skatteplikt. Leverantörens kostnader för mervärdesskatt ingår i timpriset för privata leverantörer. Kompensationen beror på att kommunen till skillnad mot leverantören får ”lyfta momsen” även inom vård och omsorg.



Momskompensation, som ingår i ovan angivna timpriser, har kalkylerats med två procent för tätort och tre procent för landsbygd.

#### 4.5 Utbetalning av ersättning

Inom hemtjänst, inklusive den hälso- och sjukvård som utförs av hemtjänsten på sjuk-sköterskas delegation, utbetalas en ersättning för kunder som har fått ett bistånd av biståndsenheten i Håbo kommun. Ersättningen utbetalas per biståndsbedömd timme, se ovan. Leverantören mäter tiden och utförd hemtjänst genom systemet TES.

Om leverantören önskar det kan leverantören efter överenskommelse med beställaren erhålla 80 procent av beviljade timmar enligt respektive kunds biståndsbeslut dag 25 innevarande månad. Nästkommande månad görs reglering av avvikelser, tillägg och avdrag från beviljade timmar föregående månad utifrån fakturaunderlaget.

Faktura skickas av leverantören efter varje kalendermånad, i enlighet med beställarens direktiv. Utbetalning sker dag 25 varje månad.

#### 4.6 Fakturering

Följande krav på innehåll och form gäller:

- Hemtjänst samt Håbo Kommun ansvar: 7130
- Referensperson
- Fakturanummer
- Fakturadatum
- Fakturabelopp
- Postgiro/Bankgiro
- Leverantörens organisationsnummer (F-skattesedel)
- Företagets namn och adress

Bilagor till faktura kan efterfrågas av beställaren och ska insändas enligt beställarens direktiv. Beställaren ska meddela ändringar i fakturans innehåll och form minst 30 dagar innan ändringen träder i kraft.

- Fakturan ska skickas i ett exemplar och får inte vara handskriven
- Samlingsfakturer accepteras inte om särskild överenskommelse inte träffats
- Fakturan ska helst vara vit med svart tryck och vara utan raster och skuggor

Håbo kommun förbehåller sig rätten att returnera fakturer som inte uppfyller ovanstående krav.

Faktureringsavgifter, expeditionsavgifter eller dylikt godtas inte. Leverantören ska lämna bevis på betalda försäkringspremier före första fakturering får ske.

Leverantören ska inom två (2) månader efter avtalstidens utgång till beställaren översända faktura med samtliga återstående fordringar avseende utförda tjänster. Senare framställt krav medför inte rätt till ersättning, om inte leverantören inom två (2) månader anmält att det finns ytterligare krav eller kan visa att en senare faktura är grundad på en fordran, som då var för honom okänd.





### **Faktura ska skickas i 1 ex och utställas på:**

Håbo Kommun  
Kommunstyrelsens förvaltning  
Ekonomiavdelningen  
746 80 Bålsta

Faktura märks; *"Hemtjänst, Håbo Kommun ansvar: 7130"*. Detta är viktigt då alla fakturor skannas in i vårt ekonomisystem.

### **4.7 Dröjsmålsränta och administrativa avgifter**

Vid ev. dröjsmålsränta ska räntelagens bestämmelser tillämpas. Räntebelopp understigande 100 SEK, expeditions-, fakturerings-, påminnelse-, förseningsavgift eller andra avgifter accepteras inte.

### **4.8 Miljöpåverkan**

Leverantören ska i sitt arbete verka för:

- a. Att minska energianvändningen
- b. Giftfria och resurssnåla kretslopp

### **4.9 Underleverantör**

Eventuellt anlåtande av underleverantör kan medges av kommunen. Kommunen kan även medge att leverantör hänvisar till kapacitet hos annan leverantör. Leverantören ansvarar för att anlåtade underleverantörer uppfyller de krav som anges i detta förfrågningsunderlag.

Vid anlåtande av underleverantör eller byte av underleverantör under avtalstiden ankommer det på leverantören att informera alla berörda, inklusive de enskilda kunderna, om den nye underleverantören.

### **4.10 Ändring av villkor på grund av politiska beslut**

Håbo kommun har rätt att, genom politiska beslut, ändra villkoren i dessa allmänna villkor samt i riktlinjer och policys och priser som ska tillämpas enligt detta kontrakt.

Om leverantören inte vill bli bunden av de ändrade villkoren ska leverantören inom 30 dagar från den tidpunkt ändringsmeddelandet är avsänt, skriftligt meddela Håbo kommun att de ändrade villkoren inte accepteras. Om sådant meddelande inte mottagits av Håbo kommun inom den angivna tidsfristen blir leverantören bunden av de ändrade villkoren från och med den dag Håbos kommun 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.

### **4.11 Avbrytande av valfrihetssystem**

Även om Håbo kommun beslutat sig för att införa ett valfrihetssystem enligt LOV, kan kommunen besluta att ändra beslutet eller att avbryta valfrihetssystemet. Om kommunen ännu inte godkänt sökanden kommer sökanden att få information om att systemet avbrutits. Om parterna har ingått avtal kommer kommunen att säga upp avtalet med befintliga leverantörer. Uppsägningstiden är då 180 dagar, (se 4.1).



#### **4.12 Omförhandling av avtalsvillkor**

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

#### **4.13 Avtalsbrott m.m.**

Om någon part inte fullgör sina åtaganden enligt avtalet och efter anmodan inte inom skälig tid vidtar rättelse får drabbad part antingen avhjälpa bristen på motpartens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen/motsvarande. Vid avtalsbrott av väsentlig betydelse äger part rätt att häva avtalet. Hävande part är berättigad till skadestånd.

Brister i dokumentationen kan komma att betraktas som ett sådant väsentligt avtalsbrott som medför rätt till hävning.

Om leverantören byter verksamhetsansvarig under avtalsperioden och denne inte uppfyller kompetens och erfarenhetskraven är detta grund för hävning av avtalet. Kommunen har härutöver rätt att häva avtalet om leverantörens försäts i konkurs eller eljest befinner sig vara på sådant obestånd att företaget inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden.

Om leverantören inte fullgör de betalningsskyldigheter avseende skatter, sociala avgifter och övriga betalningsåligganden som enligt lag eller kollektivavtal åvilar arbetsgivare/uppdragstagare äger kommunen rätt att häva avtalet. Om hävningsgrund föreligger har skadelidande part rätt till skadestånd med faktiska merkostnader för kompletteringsköp, personalkostnader, inkassokostnader etc. som åberopad hävningsgrund förorsakat honom, oavsett om hävning begärs eller inte.

Part har rätt till ersättning för den skada han lider genom motpartens avtalsbrott, om inte motparten visar att avtalsbrottet beror på ett hinder utanför hans kontroll. Om leverantören väsentligt misskött uppdraget och inte vidtagit effektiva åtgärder för att avhjälpa fel eller brist, trots tre skriftliga anmaningar i tät följd – inom en kalendermånad äger kommunen rätt att häva kontraktet. Hävning ska föregås av en hävningsförklaring undertecknad av behörig företrädare för kommunen.

Kommunen äger vidare alltid rätt att omedelbart häva avtalet om förhållanden enligt 7 kap. 1 § LOV föreligger (se även punkt 5.4.3) Leverantören garanterar att dess underleverantörer uppfyller motsvarande krav.

#### **4.13 Avtalets upphörande i vissa fall**

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

#### **4.14 Allmänhetens insyn**

Kommunen ska se till att allmänheten har möjlighet att få kunskap/information om hur verksamheten utförs. Leverantören ska därför lämna nödvändig information till kommunen.

Informationen ska, om inte annat avtalats, lämnas i skriftlig form. Det åligger kommunen att i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas. Leverantören är inte skyldig att



lämna information om utlämnandet inte kan ske utan väsentlig praktisk olägenhet för leverantören, om utlämnandet strider mot lag eller annan författning eller om uppgifterna kommer att omfattas av sekretess hos kommunen.

Information som lämnats enligt första stycket ska inte anses utgöra företagshemligheter enligt lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter.

#### **4.15 Insyn i leverantörens verksamhet**

Kommunen kan komma att begära in uppgifter för att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande riktlinjer, mål och krav. Det kan röra sig om resultat av enkäter, statistiska uppgifter eller liknande. Leverantören ska ge kommunen insyn i leverantörens ekonomiska ställning genom att, senast den 1 juni året efter det år informationen avser, lämna in årsredovisning. Kommunens revisorer ska äga rätt att på samma sätt som i verksamhet i kommunal regi kontrollera och utvärdera den avtalade verksamheten. Leverantören ska förbinda sig att aktivt medverka för att underlätta deras arbete.

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

Senast den 30 november innevarande år ska leverantören lämna en verksamhetsplan för det kommande året. Denna ska innehålla en beskrivning av vilka åtaganden och åtgärder som krävs för att uppnå uppsatta mål en analys över personalinsatserna samt plan för fort- och utbildning/kompetensutveckling och egna inriktningsmål för verksamheten.

Leverantören ska, senast den 30 november, delge kommunen det sammanställda resultatet av genomförda kundundersökningar, som visar kundernas tillfredsställelse med verksamheten.

Leverantören ska vidare årligen, senast den 28/29 februari, lämna en verksamhetsberättelse för det gångna året.

Om leverantörens organisationsform medför andra tider för efterfrågade uppgifter ska det anges i anbudet.

#### **4.16 Överlåtelse av avtal eller uppdrag**

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

#### **4.17 Skadeståndsskyldighet**

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

#### **4.18 Försäkringar**

Leverantören ska omedelbart efter undertecknandet av avtalet och för avtalad verksamhet, teckna och vidmakthålla:

- Ansvarsförsäkring för sin egendom
- Företagsförsäkring för sin egendom
- Ansvarsförsäkring för skada eller förlust för såväl leverantören som tredje man



Det maximala ersättningstaket för skada eller förlust ska uppgå till 5 mkr vid personskada och 2 mkr vid egendomsskada för varje skadetillfälle.

#### **4.19 Skatter och avgiftskontroll**

Leverantören förbinder sig att under hela avtalstiden fullgöra sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter.

Leverantörer och deras underentreprenörer ska inneha F-skatt samt om de har anställda vara registrerade som registrerade.

Leverantören garanterar att dess underleverantörer uppfyller motsvarande krav. Kommunen kommer löpande kontrollera att leverantören fullgör sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter.

#### **4.20 Befrielsegrunder (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 desamma. Föreligger ovannämnda omständigheter har kommunen rätt att så länge de består, själv utföra leverantörens åtaganden.

Ersättningen till leverantören reduceras i förhållande till i vilken grad han inte kan fullgöra sina åtaganden.

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

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

#### **4.21 Tvist**

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

## **5 Administrativa föreskrifter**

### **5.1 Kontaktperson**

Ytterligare upplysningar om villkor för att bli godkänd som leverantör i för bedrivande av hemtjänst/hemsjukvård i Håbo kommun kan lämnas av socialförvaltningen.

Kontaktperson: Socialchef Thomas Brandell, direktnummer 0171- 525 79

### **5.2 Ansökan**

Ansökan ska ske enligt blankett ”Ansökan om att bedriva hemtjänst inom Håbo kommun” se **Bilaga 2**.

Ansökan ska vara undertecknad av behörig företrädare för sökanden.



Sökande ska ange om:

- 1) ansökan avser hemtjänst - personlig omvårdnad och service
- 2) ansökan avser hemtjänst - enbart service
- 3) ansökan avser visst geografiskt etableringsområde

Kommunen är indelad i två geografiska områden. Sökande kan i ansökan ange om sökande enbart åtar sig att utföra insatser inom Skokloster och Hägeby eller om sökande enbart åtar sig att utföra insatser inom Yttergran, Övergran och Kalmar, se karta **Bilaga 3**.

Sökande kan även i ansökan ange att de åtar sig att utföra insatser inom hela Håbo kommun.

- 4) ansökan avser visst kapacitetstak. Sökande kan i ansökan ange det maximala antal timmar per vecka som sökande kan utföra.
- 5) sökanden avser att tillhandahålla tilläggstjänster

### 5.3 Underlag för kvalificering

Till ansökan ska bifogas:

- F-skattebevis
- Registreringsbevis från Bolagsverket
- Uppgift om ev. underleverantörer
- Presentation av företaget och dess ledning inkl. meritförteckning (CV) som utvisar relevant utbildning och yrkeserfarenhet
- Meritförteckning för personer som ska vara är ansvariga för verksamheten i kommunen
- Referenser från liknande uppdrag

### 5.4 Underlag för godkännande av leverantör

Till ansökan ska bifogas:

En redovisning av

- Ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet
- Skriftlig rutin för hur extern och intern samverkan och samarbete kommer att äga rum
- Skriftlig rutin för hur verksamhetens förhållningssätt och metoder kommer att genomsyra verksamheten
- Skriftlig rutin för hur rätt kompetens och bemanning kommer att säkerställas
- Skriftlig rutin för hur riskanalys, avvikelshantering och klagomålshantering kommer att hanteras
- Skriftlig rutin för hur kvalitetsutveckling kommer att äga rum
- Skriftlig rutin för nyckelhantering
- Skriftlig rutin för hantering av kundernas egna medel (vid inköp)
- Hur leverantören säkerställer att vård- och omsorgsnämndens värdegrund förverkligas i det vardagliga arbetet se punkt 2.2
- Hur leverantören kommer att arbeta med uppföljning och utvärdering av sin verksamhet

### 5.5 Prövning av ansökan

#### 5.5.1 Handläggning

Inkommen ansökan ska öppnas och registreras snarast möjligt. Därefter kommer en kontroll göras av om sökande uppfyller samtliga krav i ansökansformuläret. Beslut om antagande av ansökan kommer att i normalfallet göras inom fyra veckor. Om sökanden godkänns ska ett



avtal tecknas mellan sökanden och kommunen. Första godkännandet beräknas ske tidigast i augusti 2009.

### 5.5.2 Kompletterande uppgifter

Kommunen får tillåta att sökanden rättar felskrivningar eller andra uppenbara fel. Kommunen får även begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Ansökan får dock endast rättas eller förtydligas på kommunens begäran.

### 5.5.3 Uteslutningsprövning

Den upphandlande myndigheten får utesluta en sökande som:

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare 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,
4. inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom ESS- området eller
5. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf.

Om leverantören är en juridisk person, får sökanden 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. Myndigheten får begära att en sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av punkterna 1, 2, 3, eller 5.

### 5.5.4 Kvalificering

#### *Ekonomisk ställning och teknisk kapacitet*

Kommunen kommer att ta en kreditupplysning på den sökande. Utifrån kreditupplysningsföretagets uppgifter gör kommunen en bedömning av om sökanden har tillräcklig ekonomisk kapacitet för att kunna utföra uppdraget Enligt 5 kap. 2 § LOV får en sökande vid behov åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet i ansökan. Sökanden ska dock kunna visa att han eller hon kommer att förfoga över nödvändiga resurser när kontraktet ska fullgöras. Detta kan till exempel göras genom att sökanden tillhandahåller ett skriftligt åtagande från företagen i fråga.

#### *Nystartade företag*

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

### 5.5.5 Godkännande av leverantör

Samtliga leverantörer som uppfyller de krav som ställs i förfrågningsunderlaget med bilagor kommer att prövas för ett slutligt godkännande som leverantör. Godkännandet förutsätter att sökanden gör trovärdigt att sökanden kommer att kunna fullgöra de tjänster utifrån de



kategorier de ansökt om. Trovärdighetsbedömningen grundas på följande kvalitetsindikatorer:

Sökandens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

- Extern och intern samverkan och samarbete
- Förhållningssätt och metoder
- Kompetens och bemanning
- Riskanalys, avvikelshantering och klagomålshantering
- Kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling
- Nyckelhantering
- Hantering av kundernas egna medel (vid inköp)
- Hur leverantören säkerställer att vård- och omsorgsnämndens värdegrund förverkligas i det vardagliga arbetet se punkt 2.2
- Leverantörens uppföljning och utvärdering av sin verksamhet

För att ansökan ska godkännas måste sökanden uppnå betyget godkänd för samtliga indikatorer

## 5.6 Trovärdighetsbedömning

### 5.6.1 Ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet

Bedömningen avser sökandens redovisning av ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet som uppfyller kraven i gällande lagstiftning för denna typ av verksamhet. Se även 2.20

### 5.6.2 Extern och intern samverkan och samarbete

Bedömningen avser sökandens redovisning av hur ansvar, befogenheter och samarbetsförhållanden är definierade och dokumenterade och hur rapportering och informationsöverföring kommer att ske. Sökanden ska särskilt klargöra hur samverkan och samarbete ska ske internt mellan personal som har det dagliga ansvaret för kunden samt mellan verksamhetens olika enheter och externt med ansvarig nämnd, förvaltning, andra myndigheter och frivilliga organisationer.

### 5.6.3 Förhållningssätt och metoder

Bedömningen avser sökandens redovisning av hur rutiner och metoder för tjänsten omsorg introduceras, tillämpas, utvecklas och avvecklas. Denne ska bland annat kunna redovisa hur förhållningssätt, metoder och rutiner främjar de krav på inflytande, trygghet, tillgänglighet, respektfullt bemötande, meningsfull vardag, delaktighet och aktivt deltagande i samhällslivet, som är viktiga för hur kunden upplever verksamhetens kvalitet. De rutiner och metoder som redovisas ska vara förankrade i forskning eller beprövad erfarenhet.

### 5.6.4 Kompetens och bemanning

Bedömningen avser sökandens redovisning av hur han kommer att säkerställa:

- att nyanställd personal ges nödvändig introduktion
- att det inom verksamheten finns tillräckligt med personal med adekvat kompetens och personlig lämplighet för arbetsuppgifterna
- att personalen har och underhåller den utbildning, erfarenhet och kompetens som behövs för att utföra tilldelade arbetsuppgifter
- att planer finns för fortlöpande kompetensutveckling av personalen med beaktande av kraven inom alla delar av verksamheten



- att det finns en beredskap att kunna utföra tjänsterna även när den ordinarie personalen är frånvarande
- att den verksamhetsansvarige har rätt kompetens

#### **5.6.5 Riskanalys, avvikelshantering och klagomålshantering**

Bedömningen avser sökandens redovisning av hur han kommer att kunna förebygga fel och brister med hjälp av riskanalyser och med hjälp av avvikelshantering lära sig av de fel och misstag som begåtts. Han ska redovisa förslag till rutiner för:

- hur förslag och klagomål från kunden och närstående tas om hand, utreds och vid behov åtgärdas,
- hur anmälan om missförhållanden, övergrepp och skada ska tas om hand och åtgärdas,
- identifiering, analys och bedömning av risker
- identifiering, dokumentation och analys av felaktigheter, skador och avvikelser som kan ha betydelse för kvaliteten
- hur orsaker till uppkomna fel och brister åtgärdas, och
- hur erfarenheter från avvikelshanteringen återförs till verksamheten i förebyggande syfte

#### **5.6.6 Kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling**

Bedömningen avser hur leverantören säkrar kvalitetsrutiner avseende risk och väsentlighet och hur leverantören arbetar med kontinuerlig kvalitetsutveckling i sin verksamhet.

#### **5.6.7. Rutiner för nyckelhantering**

Leverantören ska ha säkra rutiner för hantering av den enskildes nycklar. Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering. Vid förlust av nycklar ska utföraren ombesörja och bekosta låsbyte så snart det kan ske.

Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av leverantörens personal bärs av leverantören. Kommunen har ett utvecklingsprojekt kring nyckelfri hemtjänst som implementeras under år 2017, vilket bekostas av beställaren.

#### **5.6.8 Rutiner för hantering av egna medel**

Den enskilde eller dennes närstående/god man ska normalt sköta hanteringen av privata medel. I de fall privata medel handhas av leverantören ska rutiner för detta finnas. I rutinerna ska finnas skriftliga avtal om hantering av privata medel mellan leverantören och kunden. Se 2.9

#### **5.6.9 Leverantörens uppföljning och utvärdering av sin verksamhet**

Leverantören ska redovisa hur företaget avser att följa upp sin verksamhet och hur företaget avser att utifrån resultatet av uppföljningen utvärdera varför verksamheten blev som den blev. Detta kan då resultera i ett förbättringsarbete.

### **5.7 Muntlig redovisning**

Inför ett slutligt godkännande som leverantör ska sökande muntligt redovisa hur uppdraget kommer att genomföras utifrån de kvalitetsindikatorer som anges ovan.





### 5.8 Ansökan om rättelse

En sökande leverantör får ansöka om rättelse, om beslutet går honom eller henne emot, det vill säga att sökanden inte godkänns i systemet. I den upphandlande myndighetens beslut ska det framgå hur en ansökan om rättelse sker.

---slut---