



ÅMÅLS KOMMUN

VÅRD- OCH OMSORGSFÖRVALTNINGEN



**Förfrågningsunderlag
för utförande av service- och/eller
omvårdnadsinsatser samt delegerade
hälso- och sjukvårdsinsatser inom
ramen för
”Fritt val av utförare i hemtjänsten” i
Åmåls kommun**

Antagen av VON
2015/85
Reviderad 2017-12-14

Innehållsförteckning:

1	Information och uppdragsbeskrivning	1
1.1	Allmän information	1
1.1.1	Åmåls kommun.....	1
1.1.2	Information om vård- och omsorgsnämnden.....	1
1.1.3	Information om beslut att införa valfrihetssystem.....	1
1.2	Uppdragsbeskrivning	1
1.2.1	Omvårdnadsinsatser.....	2
1.2.2	Serviceinsatser.....	5
1.3	Begränsning av geografiskt verksamhetsområde	5
1.4	Möjlighet att ange kapacitetstak	6
1.5	Ickevalsalternativ	6
1.6	Tilläggstjänster	6
2	Administrativa bestämmelser	7
2.1	Ansökan	7
2.1.1	Komplettering av ansökan och ansökans giltighet.....	7
2.2	Kvalificering för godkännande	7
2.2.1	Fullständig ansökan.....	7
2.2.2	Godkännande av ska-krav.....	7
2.2.3	Kontrolluppgifter från skatteverket.....	7
2.2.4	Registrering från bolagsverket.....	8
2.2.5	Ekonomisk stabilitet.....	8
2.2.6	Lagenligt ställda krav.....	8
2.2.7	Ansvars- och allriskförsäkring.....	8
2.2.8	Referenser.....	8
2.2.9	Intervju hos beställaren.....	8
2.3	Handläggningstid och godkännande	8
2.4	Ansökan om rättelse	9
2.5	Kontraktstid	9
2.6	Skyldighet att ta emot uppdrag	9
2.7	Presentation av utföraren	9
2.8	Utförarens marknadsförning	9
2.9	Anmälan och tillstånd	10
2.10	Lagar och regler	10
2.11	Arbetsgivaransvar	10
2.12	Huvudmannaskap	10
2.13	IT-system och IT-säkerhet	10
2.14	Lokaler	10
2.15	Teknisk försörjning	11
3	Kvalitetskrav på utföraren	11
3.1	Inledning	11
3.2	Allmänhetens och beställarens rätt till insyn	11
3.2.1	Utförarens ansvar för uppföljning.....	11
3.2.2	Uppföljning och insyn i leverantörs verksamhet.....	11
3.2.3	Allmänhetens rätt till insyn i verksamheten.....	12
3.3	Övergripande Kvalitetskrav	12
3.4	Övergripande mål enligt Socialtjänstlagen	12

3.5	Övergripande mål för hemtjänst	12
3.6	Gemensam värdegrund.....	12
3.7	Ledningssystem för kvalitet i verksamheten	13
3.8	Kostnadsansvar för utskrivningsklara.....	13
3.9	Personal.....	13
3.10	Om brukare önskar byta utförare.....	13
3.11	Nyckelhantering	14
3.12	Synpunktshantering	14
3.13	Arbetsmiljöarbete.....	14
3.14	Information till brukaren	14
3.15	Identifikation	14
3.16	Tystnadsplikt	15
3.17	Meddelarskydd	15
3.18	Datasäkerhet	15
3.19	Privata medel och värdesaker	15
3.20	Gåvor	15
3.21	Dokumentation	15
3.22	Lex Sarah	16
3.23	Genomförandeplan.....	16
3.24	Kontaktpersonal.....	16
3.25	Förändring av omsorgsbehov.....	16
3.26	Misstanke om att något har hänt.....	17
3.27	Hålla överenskomna tider	17
3.28	Individuell uppföljning	17
3.29	Särskilda kvalitetskrav - omvårdnadsinsatser	17
3.29.1	Akuta behov	17
3.29.2	Hygienrutiner	17
3.29.3	Kompetens och erfarenhet hos utföraren samt verksamhetsansvarig/chef	17
3.29.4	Kompetens och erfarenhet hos omvårdnadspersonal	18
3.30	Särskilda kvalitetskrav – serviceinsatser	18
3.30.1	Kompetens hos utföraren och verksamhetsansvarig/chef	19
3.30.2	Kompetens och erfarenhet hos personal.....	19
4	Kommersiella villkor.....	19
4.1	Kontraktet.....	19
4.1.1	Kontraktstid.....	19
4.1.2	Överlåtelse av kontrakt.....	19
4.1.3	Handlingarnas inbördes rangordning	19
4.1.4	Ändringar och tillägg	20
4.1.5	Grund för anmärkning och hävning av kontrakt	20
4.1.6	Förändring av villkor.....	20
4.1.7	Upphörande av valfrihetssystem	20
4.1.8	Tvist.....	21
4.2	Ansvar	21
4.2.1	Skadeståndsskyldighet	21
4.2.2	Force Majeure	21
4.2.3	Kris och beredskap	21
4.2.4	Brandskydd.....	21
4.3	Ekonomi	21
4.3.1	Ersättning	22
4.3.2	Rapportering av tid.....	22

4.3.3	Ersättning för akuttid och oplanerad frånvaro.....	22
4.3.4	Betalningsvillkor	22
4.3.5	Fakturering	22
4.3.6	Avgift från brukare.....	23
4.3.7	Introduktion.....	23
4.3.8	Ansvariga i verksamheten	23

Bilagor

- Bilaga 1 Rutin för delegering av hälso- och sjukvårdsuppgifter
- Bilaga 2 Rutin för avvikelshantering inom hälso- och sjukvård
- Bilaga 3 Områdesindelning hemtjänsten
- Bilaga 4 Verksamhetsbeskrivning leverantör
- Bilaga 5 Ansökan LOV
- Bilaga 6 Värdegrund
- Bilaga 7 Värdegarantier
- Bilaga 8 Synpunktshantering
- Bilaga 9 Kontaktpersonal
- Bilaga 10 Ledningsplan vid kris och extraordinära händelser
- Bilaga 11 Riktlinjer för systematiskt brandskyddsarbete
- Bilaga 12 LOV ersättning

Begreppsdefinition

LOV	Lag om valfrihetssystem (SFS 2008:962)
SoL	Socialtjänstlagen (SFS 2001:453)
Hemtjänst	Bistånd i form av service och personlig omvårdnad i ordinärt boende (brukarens bostad)
HSL	Hälso- och sjukvårdslagen (SFS 2017:30)
Hemsjukvård	Hälso- och sjukvård när den ges i patients bostad eller motsvarande och är sammanhängande över tiden.
MAS	Medicinskt ansvarig sjuksköterska
Legitimerad personal	Sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut.
Egen regiverksamhet	Åmål kommuns egen verksamhet.

1 Information och uppdragsbeskrivning

1.1 Allmän information

1.1.1 Åmåls kommun

Antal invånare: 12 776 invånare (2017-06-30)

Läge: Kommunen ligger i anslutning till Riksväg 45, cirka 17,5 mil norr om Göteborg och 7,5 mil söder om Karlstad. Åmål är en av flera mindre kommuner i Dalsland. Dessa kommuner samarbetar i hög grad för att stimulera utvecklingen i området. Tåg och bussförbindelser både till Karlstad, Göteborg och mellan de mindre orterna i området är goda.

Mer information om kommunen finns på kommunens webbplats: www.amal.se

1.1.2 Information om vård- och omsorgsnämnden

Beställare av tjänster från leverantör (nedan även kallad utförare) inom hemtjänst är vård- och omsorgsnämnden.

Den första oktober 2017 var det totalt 322 brukare i Åmåls kommun som var beviljade insatser i form av service- och/eller omvårdnadsinsatser från hemtjänsten. Av dessa hade 12 brukare valt en extern utförare och 18 brukare hade både kommunen och extern utförare. Antalet hemtjänsttimmar under 2016 fördelat på SoL och HSL uppgick till ca 74077 timmar respektive 9824 timmar.

1.1.3 Information om beslut att införa valfrihetssystem

Från och med 2010-02-08 införs ”Fritt val av utförare i hemtjänsten” i Åmåls kommun enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV). Det innebär att leverantörer har möjlighet att, från och med att kommunens annons publicerats på Kammarkollegiets webbplats, ansöka om att få utföra hemtjänst inom kommunen.

1.2 Uppdragsbeskrivning

Detta förfrågningsunderlag redogör för vård- och omsorgsnämndens (nedan även kallad beställare) bestämmelser kring utförares åtagande att utföra hemtjänst i form av omvårdnads och serviceinsatser i hemtjänsten enligt SoL.

Hemtjänst är ett samlingsbegrepp för olika typer av insatser som beviljas efter den enskildes behov. Målet med hemtjänst är att underlätta för den enskilde att leva ett så självständigt liv som möjligt. Omfattningen på hemtjänstinsatserna kan variera över tid. Hemtjänstinsatserna följs upp regelbundet. Hemtjänst beviljas av kommunens biståndshandläggare utifrån den enskildes behov. I biståndsbeslutet får inte insatserna ändras av någon annan än biståndshandläggaren. Omvårdnad och serviceinsatserna beviljas inom ramen för kommunens aktuella ”Vägledning för biståndsbedömning enligt socialtjänstlagen, SoL” och biståndsbedömda timmar enligt schablon. Har brukaren ansökt om vissa bestämda insatser och fått detta beviljat ska dessa utföras ingenting kan läggas till eller dras ifrån vid utförandet. Utföraren ska i dessa ärenden ta kontakt med biståndshandläggare varje gång något behöver justeras. Brukaren väljer själv vilken utförare som denne vill ska utföra de insatser som

beviljats. Beställaren kan därför inte lämna någon volymgaranti på antal uppdrag till någon utförare.

Alla berörda brukare informeras om möjligheten att välja utförare. Ansvarig biståndshandläggare är behjälplig i valsituationen med opartisk information. När omsorgstagaren har gjort sitt val lämnar biståndshandläggaren beställningen på uppdraget till vald utförare. Utförarpresentationen enligt fastställd mall kommer att publiceras på Åmåls kommuns hemsida och i tryckt informationsblad för valfrihetsvalet. Informationen används då brukaren ska välja utförare.

Insatserna inom hemtjänsten delas upp i service- och omvårdnadsinsatser (för definition av respektive kategori se nedan). Utföraren kan välja att ansöka om att utföra både service- och omvårdnadsinsatser eller endast någon av de båda kategorierna.

Utföraren **ska** kunna påbörja insatser gällande personlig omvårdnad inom ett dygn och serviceinsatser inom 7 dagar. I brådskanade ärenden **ska** insatser gällande personlig omvårdnad kunna påbörjas omgående.

Om en brukare är i behov av insatser av mer akut karaktär innan val av utförare har kunnat göras kommer dessa att utföras av den kommunala hemtjänsten. Brukaren ska dock så snabbt som omständigheterna tillåter erbjudas möjligheten att välja vilken utförare som ska utföra insatserna.

1.2.1 Omvårdnadsinsatser

Omvårdnad innebär insatser som avser att stötta brukaren med den hjälp han/hon behöver kring sin person. Detta kan innebära stöd för att tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov.

Till omvårdnadsinsatser räknas till exempel:

- Tillsynsbesök
- Personlig omvårdnad
- Måltider
- Förflyttning
- Distribution av färdiglagad mat och hjälp med iordningsställandet av måltiden.
- Promenad
- Ledsagning

Dessa insatser **ska** utföras mellan klockan 07:00-23:00, veckans alla dagar. Nattverksamhet ingår således **inte** i uppdraget. Kommunens nattpatrull behåller ansvaret att besöka brukarna nattetid.

En utförare som ansöker om att utföra omvårdnadsinsatser (oavsett inkl. eller exkl. serviceinsatser) **ska** också förbinda sig att utifrån biståndsbeslut, delegering m.m. kunna utföra nedanstående insatser:

Matdistribution

Om en brukare erhåller biståndsbeslut om matdistribution och hemtjänsten ska leverera hem maten (endast om brukaren är beviljad annan insats i samband med måltiden) **ska** utföraren hämta mat från det av kommunen valda hämtställe för distribuering hem till brukaren.

Trygghetslarm

Utföraren **ska** besvara trygghetslarm dagtid 07:00-23:00 hos de brukare som valt dem. För att trygghetsjouren som besvarar trygghetslarmen ska få kontakt med utföraren **ska** telefonnummer för mottagande av larm meddelas. Kommunen bekostar och installerar larmutrustning hos brukare. Utföraren ansvarar för att det finns beredskap och mobiltelefon(er) att ta emot och besvara larm. Utföraren **ska** ansvara för att inställetid efter mottaget larm inte överstiger 45 minuter. Patrulltid/ankomsttid **ska** registreras genom telefonkontakt med trygghetsjouren.

Inställetid och agerande vid trygghetslarm regleras genom avtal mellan beställaren och trygghetsjouren, utföraren **ska** efter upplysning från beställaren om avtalets innehåll tillse att avtalet efterlevs i verksamheten.

Utföraren **ska** tillgodose att personalen får utbildning i hur trygghetslarmen fungerar, dess skyldigheter att åtgärda larm samt avtalets innebörd.

Beställaren tillhandahåller och serverar även fortsättningsvis trygghetslarmen.

Kommunens egenregiverksamhet behåller ansvaret att svara samt göra uttryckningar på trygghetslarm nattetid. Kommunens egenregiverksamhet har också fortsatt ansvar för de brukare som bara har insats beviljad i form av trygghetslarm.

Ledsagning

Ledsagning har som syfte att bryta isolering och öka möjligheten till aktiviteter utanför hemmet. Insatsen är individuellt utformad och har karaktären av personligt stöd. Ledsagning kan ingå som en del i ett beslut om exempelvis hemtjänst eller beviljas som en enskild insats.

Samverkan

Samverkan **ska** ske med närstående samt för brukaren andra viktiga personer i den utsträckning som brukaren gett sitt samtycke till.

Utföraren **ska** samverka med övriga utförare av hemtjänst kring brukaren så som nattpatrull, hälso- och sjukvårdspersonal med flera.

Utföraren **ska** samverka med beställaren i utvecklandet av vård och omsorg i kommunen som helhet.

Samarbete **ska** eftersträvas med frivilligorganisationer, nätverk, samfund och studieförbund i syfte att tillgodose brukarens sociala, kulturella och andliga behov.

Utföraren **ska** samverka med övriga eventuella vårdgivare för att skapa en så sammanhängande vårdkedja som möjligt för brukaren.

Utföraren **ska** i samverkan med beställaren utföra teamträffar. Utföraren ersätts ej för teamträffar. Teamträffar sker minst en gång i månaden. Tid för teamträffar varierar utifrån brukarunderlag.

Hälso- och sjukvård

Ansvar för hälso- och sjukvård i kommunen regleras genom avtal mellan Västra Götalandsregionen och kommunerna i Västra Götaland. Enligt avtalet och därtill kopplad skatteväxling, mellan kommunerna i Västra Götaland och Västra Götalandsregionen har kommunerna ansvar för hemsjukvård i ordinärt boende. Kommunens hälso- och sjukvårdsansvar omfattar hälso- och sjukvårdsinsatser som utförs högst av sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut.

Utförarna **ska** samarbeta med både kommunens och Västra Götalandsregionens hälso- och sjukvårdspersonal för att tillse att brukaren får sitt eventuella behov av hälso- och sjukvårdsinsatser tillgodosedda.

Västra Götalandsregionen köper viss sjukvård av Värmlands läns landsting enligt avtal. Utförarna **ska** därför samverka även med lanstinget i Värmland.

Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser

Kommunen ansvarar för långvariga och kontinuerliga hälso- och sjukvårdsinsatser då brukaren har stora svårigheter att ta sig till regionens mottagning. Sjuksköterskor i kommunen utför sådan hemsjukvård i ordinärt boende.

Vissa hälso- och sjukvårdsuppgifter kräver delegering av legitimerad personal t.ex. sjuksköterska. Kommunens sjuksköterskor kan delegera/instruera personal hos utförare att utföra vissa hälso- och sjukvårdsinsatser. Personalen **ska** utföra de hälso- och sjukvårdsinsatser som de blivit delegerade/instruerade. Kommunens hälso- och sjukvårdspersonal ska ge nödvändig instruktion och handledning till utförarens personal. Utföraren **ska** tillse att sjuksköterskorna får den information som behövs för att tillgodose brukarens behov av hemsjukvårdsinsatser.

Delegering ska ske enligt rutin fastställd av MAS. I bilaga 1 finns också angivet vilka uppgifter som kräver delegering. Utföraren ansvarar för att bemanna med personal som har delegering/kan åta sig delegering efter det behov som finns eller kan uppstå hos brukaren. (bilaga 1)

De brukare som **endast** är beviljade insatser i form av delegerade/instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser kommer även fortsättningsvis att få sina insatser utförda av personal från kommunens egenregiverksamhet. Om brukaren senare blir beviljad insats enligt SoL kommer möjlighet att välja utförare att ges den enskilde.

Utföraren **ska** följa gällande lagstiftning för dokumentation och dokumentera utförda hälso- och sjukvårdsinsatser i kommunens verksamhetssystem. Utförarens personal **ska** kunna läsa hälso- och sjukvårdsdokumentation om sina brukare som kommunens personal skrivit. Utföraren **ska** också muntligt kontakta kommunens sjuksköterskor om brukarens tillstånd och behov av hälso- och sjukvård förändras.

Vid icke förväntad händelse som medfört eller skulle kunna medföra risk eller vårdskada för brukaren **ska** utföraren följa utarbetad rutin för att rapportera avvikelser (bilaga 2).

Rehabilitering

Kommunen ansvarar för långvariga och kontinuerliga rehabiliteringsinsatser då brukaren har stora svårigheter att ta sig till regionens mottagning. I hemtjänsten **ska** utföraren ha ett rehabiliterande och aktiverande arbets- och förhållningssätt.

Kommunens arbetsterapeuter och fysioterapeuter kan instruera personal i träningsövningar som brukaren ska utföra i rehabiliterande/funktionsbevarande syfte. De ska också utbilda utförarens personal gällande brukares eventuella hjälpmedel och förflyttningsbehov.

Medicintekniska hjälpmedel för personer med hemsjukvård tillhandahålls och bekostas av kommunen om legitimerad personal bedömt att behov finns. Föreskrivning och kostnadsansvar sker i enlighet med kommunens avtal med VG-regionen som har utgångspunkt i ”Handbok för föreskrivning av personliga hjälpmedel”. <http://www.vgregion.se/halsa-och-varld/vardgivarwebben/vardriktlinjer/hjalpmedel/handbok-for-forskrivig-av-personliga-hjalpmedel/>

Utföraren **ska** genom dokumentation tillse att kommunens arbetsterapeuter och fysioterapeuter kan hålla sig uppdaterade om brukarens utveckling och behov. Utföraren **ska** också kontakta kommunens arbetsterapeuter och fysioterapeuter om brukarens behov eller funktion förändras.

1.2.2 Serviceinsatser

Serviceinsatser innebär hjälp med inköp av dagligvaror, städ, tvätt och ärenden.

Dessa insatser **ska** utföras mellan klockan 07:30-17:00, vardagar. Vid särskilda situationer kan vid behov dessa insatser även behöva utföras under helgdagar.

Den utförare som endast ansöker om att utföra serviceinsatser blir inte godkänd att utföra någon av de uppgifterna angivna under omvårdnadsinsatser. Utföraren **ska** dock arbeta för stor grad av samverkan och god kommunikation med andra vårdgivare och yrkesgrupper för att skapa en så god, sammanhållen vård och omsorg om brukaren som möjligt.

1.3 Begränsning av geografiskt verksamhetsområde

Utförare har möjlighet att i sin ansökan begränsa sitt verksamhetsområde. De geografiska områdena är indelade i enlighet med befintliga hemtjänstområden:

Södra

Västra

Östra

Norra

Centrum

Utförare kan välja att vara verksam i ett eller flera av de geografiska områdena (bilaga 3).

En utförare har möjlighet att under kontraktstiden anmäla förändrat geografiskt område till vård- och omsorgsförvaltningen. En utökning av geografiskt område börjar gälla första hela kalendermånad efter att det meddelades vård- och omsorgsförvaltningen. En minskning börjar gälla tre hela kalendermånader efter det att det meddelades vård- och omsorgsförvaltningen.

1.4 Möjlighet att ange kapacitetstak

Utförare har möjlighet att i sin ansökan ange kapacitetstak för sitt uppdrag. Kapacitetstak anges i högsta antal timmar per månad.

En utförare har möjlighet att under kontraktstiden anmäla förändrat kapacitetstak till beställaren. En utförare **ska** dock meddela beställaren när 90 % av angivet kapacitetstak är uppnått. Vid en ökning av kapacitet träder det nya taket i kraft en hel kalendermånad efter att det meddelats vård- och omsorgsförvaltningen. Vid en sänkning av kapaciteten träder det nya taket i kraft tre hela kalendermånader efter att det meddelats vård- och omsorgsförvaltningen. Möjligheten att ändra kapacitetstak får inte användas till att ange kapacitetstak noll.

Utföraren **ska** tillse att en redan befintlig brukare, hos utföraren, får sitt behov tillfredsställt om de biståndsbedömda insatserna utökas även om det innebär att kapacitetstaket överskrids.

1.5 Ickevalsalternativ

Kommuns egenregiverksamhet utgör ickevalsalternativet inom ramen för ”Fritt val av utförare i hemtjänsten” i Åmåls kommun.

1.6 Tilläggstjänster

Extern utförare har möjlighet att erbjuda brukare frivilliga tilläggstjänster om följande förutsättningar är uppfyllda:

Tilläggstjänsterna får inte vara en del av biståndsbeslutet.

Tilläggstjänster **ska** vara frivilliga för brukaren och får inte vara obligatoriska för brukaren för att denne ska kunna välja leverantören

Tilläggstjänster faktureras av den externa utföraren direkt till den enskilde.

När tilläggstjänster erbjuds brukaren **ska** det tydligt framgå att det är fråga om tilläggstjänster som erbjuds som kommer debiteras brukare direkt av utföraren.

De tilläggstjänster som en utförare vill erbjuda sina brukare **ska** framgå i informationen som brukaren får från beställaren enligt mall (bilaga 4).

2 Administrativa bestämmelser

2.1 Ansökan

Utförare **ska** ansöka om godkännande på där för avsett ansökningsformulär Ansökan **ska** vara komplett med begärda handlingar och undertecknad av behörig företrädare för utföraren.

Ansökan får inte innehålla reservationer utan alla krav måste accepteras i sin helhet.

När en ansökan kommer in behandlas den utifrån formalia, ledningsstruktur, organisation, ekonomisk stabilitet och beskrivning av verksamheten. Om brister finns med stöd av 7 kap 1 § LOV kommer ansökan inte att godkännas

Ansökan märkt ”Ansökan Hemtjänst LOV” skickas till:

Vård- och omsorgsförvaltningen Åmåls kommun

Box 62

66222 Åmål

Ansökan kan även skickas in digitalt vard.omsorg@amal.se

2.1.1 Komplettering av ansökan och ansökans giltighet

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

2.2 Kvalificering för godkännande

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

För att en sökande ska kvalificeras och därmed godkännas krävs följande;

2.2.1 Fullständig ansökan

Fullständig ansökan i enlighet med föreskrivet ansökningsformulär med beskrivningar och redogörelser enligt det som efterfrågas i formuläret (bilaga 5). Ansökan **ska** vara bindande för utföraren i sex månader från det att den inkommit till kommunen.

2.2.2 Godkännande av ska-krav

Utföraren **ska** godkänna förfrågningsunderlagets intentioner samt de **ska**-krav som i förfrågningsunderlaget anges för respektive kategori av insats och som är fetmarkerade. **Ska**-kraven **ska** uppfyllas under hela kontraktstiden.

2.2.3 Kontrolluppgifter från skatteverket

Blankett SKV 4820, leverantörskontroll, från skatteverket eller motsvarande blankett för utländska utförare **ska** bifogas ifyllt av respektive myndighet. Utföraren **ska** ha fullgjort sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatt. Uppgifterna **ska** ej vara äldre än två månader räknat från det datum då ansökan inlämnats.

2.2.4 Registrering från bolagsverket

Registreringsbevis från bolagsverket **ska** bifogas samt F-skattesedel. Utförare som inte bedriver verksamhet i Sverige **ska** visa att företaget är registrerat i det land han bedriver verksamhet enligt det landets gällande regler om aktiebolags- eller handelsbolagsregister eller liknande register. Intyget **ska** ej vara äldre än två månader räknat från det datum då ansökan inlämnas. Utförare som vid överlämningen av ansökan är ett bolag under bildande **ska** senast vid kontraktstecknandet kunna styrka att ett bolag finns registrerat hos bolagsverket.

2.2.5 Ekonomisk stabilitet

Utföraren **ska**, för att uppvisa att företaget har den ekonomiska stabilitet som krävs för uppdraget, till ansökan bifoga företagets senaste årsredovisning. För utförare vars företag är under nybildande kan annat företags ekonomiska kapacitet åberopas alternativt bankgaranti eller borgen. Ett kreditomdöme med lägst riskklass 3 från UC

2.2.6 Lagenligt ställda krav

Utföraren **ska** uppfylla i Sverige eller i hemlandet lagenligt ställda krav avseende registrerings- skatte- och avgiftsskyldigheter. Det innebär att beställaren kan komma att utesluta en sökande från deltagande i kvalificeringen om förhållanden enligt 7 kapitlet 1, 2 §§ LOV föreligger.

2.2.7 Ansvars- och allriskförsäkring

Uppgift om relevant ansvars- och allriskförsäkring för uppdraget **ska** finnas. Kopia på försäkringsbevis **ska** lämnas senast vid kontraktstecknande.

2.2.8 Referenser

Åmåls kommun kommer att göra referenstagning på samtliga utförare som lämnat in ansökan. Den sökande utföraren **ska** i ansökan ange minst två separata referenser. För nybildade företag gäller att personliga referenser istället kan lämnas avseende företrädarna (de fysiska personerna) för företaget. Referenserna **ska** vara från liknande uppdrag. Beställaren äger rätt att begära in ytterligare referenser.

2.2.9 Intervju hos beställaren

Utföraren som ansökt om deltagande i valfrihetssystemet **ska** delta vid en intervju hos vård- och omsorgsförvaltningen för avstämning av beställarens krav på uppdraget och utförarens förståelse för uppdraget. Deltagande vid intervjun är obligatoriskt för att utföraren ska kunna bli godkänd.

Utförare som uppfyller ovanstående punkter bedöms kvalificerad. För att få och behålla sitt godkännande **ska** utföraren vid varje tidpunkt uppfylla villkoren i förfrågningsunderlaget, dess bilagor samt kontrakt.

2.3 Handläggningstid och godkännande

Beställaren handlägger och godkänner kompletta ansökningar löpande. Handläggningstid är normalt tre månader från det att ansökan kommit tillhanda. Undantag gäller dock för sommaruppehåll och längre sammanhängande helgdagar då tiden för godkännande kan bli längre.

Efter beslut i vård- och omsorgsnämnden om huruvida en utförare godkänts eller inte kommer att meddelas senast tre veckor efter nämndbeslutet. Utförare som godkänts kommer att meddelas skriftligen i form av en kallelse till kontraktstecknande vid förvaltningen.

Utförare som inte godkänts kommer också att meddelas skriftligen och skäl för beslutet kommer att bifogas.

2.4 Ansökan om rättelse

Om den sökande utföraren inte blivit godkänd eller känner sig felaktigt behandlad kan denne välja att komplettera sin ansökan till Ämåls kommun eller begära rättelse i förvaltningsdomstol. Ansökan om rättelse **ska** göras skriftligen inom tre veckor.

2.5 Kontraktstid

Kontraktstiden löper från kontraktets tecknande och ett år framåt. För fortsatt deltagande i systemet **ska** en förenklad ansökan inlämnas senast två månader innan kontraktets utgång eller senast 1 maj för kontrakt som går ut under månaderna juni, juli, augusti och september. I övrigt se kapitel 4 nedan om förändring av villkor samt upphörande av valfrihetssystem.

Utföraren har en inställetid efter undertecknandet av kontraktet på maximalt 14 dagar, för att förbereda verksamhetens möjlighet att ta emot brukare.

Mall för förenklad ansökan finns på vård och omsorgsförvaltningens webbplats.

2.6 Skyldighet att ta emot uppdrag

Utföraren **ska** ta emot de beställningar som ges av beställaren för de tjänster som godkännandet gäller inom ramen för eventuell ansökt kapacitetstak och geografisk begränsning. Om en befintlig brukare flyttar utanför en utförares områdesbegränsning, upphör utförarens skyldighet att ta uppdraget och brukaren måste därmed välja en ny utförare.

2.7 Presentation av utföraren

För att brukaren ska kunna göra ett aktivt val sammanställer beställaren ett informationsmaterial för varje godkänd utförare. Utföraren **ska** i samband med ansökan lämna över information om sig själv och sin verksamhet enligt den mall för verksamhetsbeskrivning som finns bifogat förfrågningsunderlaget (bilaga 4).

2.8 Utförarens marknadsföring

Leverantören **ska** utforma sin marknadsföring på ett sådant sätt att den enskilde inte uppfattar den som påträngande, och att det i övrigt är etiskt försvarbart. Direktriiktad marknadsföring till brukare genom oanmälda hembesök eller telefonpåringning tillåts ej.

Utföraren **ska** meddela till beställaren hur man planerar att marknadsföra sin verksamhet. Utförare som går ut med aggressiv eller felaktig information eller marknadsföring kan komma att nekas fortsatt uppdrag i kommunen.

2.9 Anmälan och tillstånd

Utföraren **ska** ha erforderliga tillstånd för att bedriva verksamheten. Utföraren **ska** ansvara för att ta de myndighetskontakter samt föra de anmälningar som erfordras för uppdragets genomförande.

2.10 Lagar och regler

Utföraren **ska** bedriva verksamheten enligt gällande lagar och regler samt allmänna råd, riktlinjer, förordningar på området samt övriga styrdokument som anges i förfrågningsunderlaget.

2.11 Arbetsgivaransvar

Utföraren **ska** vara arbetsgivare och helt ansvarig för verksamheten, inkluderat arbetsmarknadsförsäkring för personalen.

2.12 Huvudmannaskap

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

2.13 IT-system och IT-säkerhet

Utförare **ska** ansluta sig till vård- och omsorgsförvaltningens verksamhetssystem, vilket för närvarande är Procapita. Utföraren **ska** åta sig att tillsammans med beställaren skapa åtkomst av verksamhetssystemet via ett säkert behörighetssystem.

Beställaren ombesörjer behörighet, användar-id och utbildning för utförarens personal. Utföraren **ska** ansvara för att rätt personal har behörighet till verksamhetssystemet. När någon slutar sin anställning **ska** utföraren omedelbart skriftligen meddela detta till vård- och omsorgsförvaltningen så att behörigheten kan avslutas.

Utförarna **ska** anlita beställarens IT-resurs för brukarstöd beträffande användning, och underhåll av verksamhetssystemet.

Utföraren får inte kopiera uppgifter i verksamhetssystemet till något annat register eller verksamhetsprogram. Utföraren **ska** ha ett fullgott skydd mot virus och annan skadlig kod i nivå med vad beställarens IT-resurs anger.

Utföraren **ska** bekosta relevant datautrustning och telefoner samt personalkostnader för den egna personalen vid utbildningstillfällena. Utföraren ska även bekosta nätuppkopplingar samt eventuella övriga kostnader.

Om avtalet mellan beställaren och utföraren upphör avslutas utförarens behörighet till behörighetssystem och verksamhetssystem omedelbart.

2.14 Lokaler

Utföraren **ska** själv ansvara för sitt lokalbehov. Utföraren ska se till all lokaler och utrustning är anpassad till verksamheten och godkända för sitt ändamål av berörda myndigheter.

2.15 Teknisk försörjning

Utföraren **ska** själv teckna och bekosta abonnemang och leverensavtal för nödvändig teknisk försörjning med respektive leverantör.

Beställaren använder mobil tid och insatsrapportering via mobilbaserad systemlösning.

Utförare av insatser hos brukare registrerar besöket och insatser via mobil enhet. Utföraren **ska om så krävs** använda sig av aktuell systemlösning.

3 Kvalitetskrav på utföraren

3.1 Inledning

I detta kapitel definieras de kvalitetskrav som de sökande ska uppfylla för att bli godkända som utförare av hemtjänst i Åmåls kommun. Kvalitetskraven grundar sig på lagstiftning, verksamhetsmål, policys och den gemensamma värdegrunden som gäller för all verksamhet inom vård- och omsorgsförvaltningens verksamhetsområde i Åmåls kommun.

Kvalitetskraven kommer att följas upp på olika sätt under kontraktstiden för att säkra att kraven uppfylls av samtliga utförare. Resultatet av uppföljning kommer att utgöra del av den information som ges till brukarna inför val/omval av utförare.

Inledningsvis anges de övergripande kvalitetskrav som gäller för samtliga utförare samt hur de kommer att följas upp. Därefter anges specifika kvalitetskrav som gäller för utförare som utför omvårdnadsinsatser respektive serviceinsatser.

3.2 Allmänhetens och beställarens rätt till insyn

3.2.1 Utförarens ansvar för uppföljning

Utföraren **ska** ansvara för egenkontroll genom systematiskt och regelbunden uppföljning och utvärdering av verksamhetens innehåll. Beställaren **ska** delges resultatet.

Utföraren **ska** lämna statistikuppgifter etc. till följande myndigheter, med en kopia till beställaren: Socialstyrelsen, Sveriges kommuner och landsting (SKL) och Statistiska centralbyrån (SCB).

3.2.2 Uppföljning och insyn i leverantörs verksamhet

Beställaren eller dess företrädare **ska** alltid få den insyn i verksamheten som krävs för uppföljning, kvalitetskontroll och utvärdering. Utföraren **ska** bistå beställaren i detta och erbjuda den insyn som krävs.

Utföraren **ska** ge beställaren eller dess företrädare insyn i dess 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 kontrakterade verksamheten. Utföraren **ska** förbinda sig att aktivt medverka för att underlätta revisorernas arbete.

Senast den 30 november innevarande år **ska** utföraren 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 en plan för fort- och utbildning/kompetensutveckling och egna inriktningsmål för verksamheten.

Utföraren **ska** vidare, årligen senast vid utgången av februari månad, lämna en verksamhetsberättelse för det gångna året.

3.2.3 Allmänhetens rätt till insyn i verksamheten

Utföraren **ska** utan oskäligt dröjsmål efter det att beställaren framställt begäran härom till beställaren lämna sådan information som utgör allmän handling i enlighet med i 3 kap. 19 a § Kommunallagen. Både begäran från beställaren och informationen **ska** om inte annat avtalats vara skriftlig.

3.3 Övergripande Kvalitetskrav

Utföraren ska utifrån biståndsbeslut utföra insatser i enlighet med vad som beskrivits i stycke 1.2. Insatserna **ska** utföras oavsett vilket behov och/eller typ av funktionsnedsättning som brukaren har

3.4 Övergripande mål enligt Socialtjänstlagen

Socialtjänsten **ska** vila på demokratins och solidaritetens grund och främja människors sociala och ekonomiska trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. Vägledande principer är helhetssyn, frivillighet, självbestämmande, kontinuitet, normalisering, närhet och valfrihet.

3.5 Övergripande mål för hemtjänst

Verksamheten **ska** utformas så att den enligt gällande lagar, förordningar, författningar, föreskrifter, allmänna råd, tillgodoser den enskildes behov för att underlätta vardagen och möjliggöra ett självständigt liv så länge som möjligt.

3.6 Gemensam värdegrund

Utföraren **ska** anta och aktivt arbeta för den gemensamma värdegrunden som ett styrande dokument för verksamheten. (Bilaga 6)

VÄRDE-grunden sett ur ett brukarperspektiv:

Bra bemötande och respekt

Jag blir tillfrågad och är delaktig i de frågor som berör mig

Mina synpunkter och min vilja respekteras

Trygghet

Jag får information om och kan vara delaktig i det som är viktigt för mig

Jag vet vem jag kan kontakta eller vända mig till i det som berör mig eller när jag har frågor

Goda insatser

Jag får insatser när jag behöver av kompetent personal

Jag är med och utformar den plan som ligger till grund för mina insatser

Bra miljö

I de lokaler och miljöer som verksamheter utförs ska mötet och aktiviteter människor emellan stimuleras

Lokala värdighetsgarantier

Utföraren ska arbeta efter de av beställaren antagna värdighetsgarantierna (bilaga 7)

3.7 Ledningssystem för kvalitet i verksamheten

Utföraren ska ha och arbeta efter ett ledningssystem för kvalitet enligt gällande föreskrifter. Ledningssystemet för kvalitet ska uppfylla kraven i socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:9 om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM HSL och LSS. Ledningssystemet **ska** identifiera beskriva samt fastställa (dokumentera) verksamhetens processer på ett överskådligt sätt. Utföraren identifierar inledningsvis den verksamhet som ska bedrivas och bedömer vilka processer och rutiner som behöver fastställas. Utförarens ledningssystem ska också beskriva hur riskanalyser, egenkontroller samt hantering av synpunkter, klagomål och avvikelser ligger till grund för det systematiska förbättringsarbetet.

3.8 Kostnadsansvar för utskrivningsklara

När brukaren bedöms utskrivningsklar från sjukhus eller annan vårdinrättning ska Utföraren ansvara för att brukaren kan återvända hem. Om Utföraren inte tar detta ansvar, svarar Utföraren för de vårdkostnader som Västra Götalands regionen kommer att debitera om brukaren blir kvar på vårdinrättningen som utskrivningsklar. Om beställarens myndighetsutövning bedömer att brukaren i samband med att brukaren är utskrivningsklar inte kan återvända till sin bostad har Utföraren inget ansvar för Beställarens kostnad till Regionen. Beställaren har då betalningsansvaret.

3.9 Personal

Utföraren ska ha anställningsvillkor som lägst motsvarar Vårdföretagarnas avtal alternativt Sveriges Kommuner och Landsting villkor för bransch Vård och behandlingsverksamhet eller bransch för Äldreomsorg avseende frågor som rör:

- semester
- lön och ersättning
- pension
- arbetstid
- försäkringar

Utföraren svarar för alla kostnader till exempel, löner, sociala avgifter och andra avtalsenliga eller lagstadgade löneomkostnader.

3.10 Om brukare önskar byta utförare

En brukare kan välja att ha högst två olika utförare som utför de insatser som brukaren beviljats. Brukaren kan, om den så önskar, ha en utförare som utför serviceinsatser och en annan som utför omvårdnadsinsatser. Utförare som jobbar mot brukaren **ska** ha en god dialog med de andra utförarna och sätta brukaren i fokus.

Vid byte **ska** utföraren samarbeta med beställaren och ny utförare för att göra bytet så smidigt som möjligt.

Utföraren **ska** underlätta brukarens byte och säkerställa att god kvalitet och säkerhet i samband med bytet bibehålls.

Byte av utförare sker två veckor efter det att en brukares ansökan om byte av utförare mottagits av kommunens biståndshandläggare.

3.11 Nyckelhantering

Digital nyckelhantering är ett system som utföraren ska använda hos brukaren och som ersätter utförarens användning av vanliga nycklar. Målsättningen är att digital nyckelhantering ska användas hos samtliga brukare som har behov av hemtjänst. Kostnaden för upp och nedmontering står beställaren för.

Utföraren **ska**, i det fall den handhar nycklar åt brukaren, ha säkra rutiner för nyckelhantering av den enskildes nycklar. Det **ska** finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning av nycklar med tillhörande signering. Utföraren **ska** omedelbart anmäla förlust av nycklar svara för merkostnader i samband med nyckelförlust som förorsakats av utförarens personal. Personal får ej gå in i brukarens bostad eller utföra insatser i hemmet om brukaren inte är hemma.

3.12 Synpunktshantering

Åmåls kommun har ett väl utarbetat system för synpunktshantering. Synpunkter kan inkomma via flera olika kanaler och en tydlig rutin för rapportering, åtgärder och uppföljning finns. Utföraren **ska** tillämpa det gemensamma synpunktshanteringssystemet enligt utarbetad instruktion (bilaga 8).

3.13 Arbetsmiljöarbete

Utföraren **ska** ansvara för det systematiska arbetsmiljöarbetet enligt arbetsmiljöverkets föreskrift (AFS 2001:1).

3.14 Information till brukaren

Utföraren **ska** förse brukaren och/eller dess närstående/god man med information i praktiska frågor kring biståndsbeslut och verksamheten.

Utföraren **ska** beskriva sin verksamhet för brukaren i enlighet med mallen för information till brukare.

Brukaren och i vissa fall anhöriga eller god man **ska** av vald utförare få skriftlig information om synpunktshanteringssystemet samt vart man ska vända sig om man utsatts för felaktig eller kränkande behandling av utförarens personal.

Namn på ansvarig chef, kontaktpersonal och ansvarig biståndshandläggare och hur de kan nå **ska** framgå av informationen till brukaren.

3.15 Identifikation

Den utförare som blir godkänd att utföra hemtjänstinsatser **ska** tillse att all personal kan uppvisa id-handlingar för brukare. All personal **ska** kunna visa upp id-handling med foto och namn på utföraren. Utföraren bör dessutom använda kläder med firmanamn. Utföraren är skyldig att dagligen föra närvaroföreteckning (personalliggare) över den personal som vistas

på arbetsplatsen. Den dagliga närvaroförteckningen ska sparas i två år och hållas tillgänglig för granskning av skatteverket.

3.16 Tystnadsplikt

Utföraren ansvarar för att personalen efterlever lagstiftningen gällande tystnadsplikt och sekretess. Samtliga i personalen **ska** underteckna en överenskommelse om tystnadsplikt i samband med introduktionen.

3.17 Meddelarskydd

Anställda **ska** omfattas av meddelarskydd jämställt med det skydd offentligt anställda har. Detta innebär att arbetstagare **ska** vara skyddad från att arbetsgivare försöker själv eller med hjälp av annan att efterforska vem som yttrat sig till media eller liknande.

3.18 Datasäkerhet

Utföraren **ska** ha rutiner för att tillgodose kraven på datasäkerhet och informationssäkerhet i verksamheten. Rutinerna **ska** vara kända av personalen hos utföraren.

3.19 Privata medel och värdesaker

Brukaren eller närstående/god man **ska** sköta hantering av privata medel. I de fall privata medel används av utföraren **ska** rutiner finnas för detta.

3.20 Gåvor

Utföraren får inte kräva eller acceptera någon betalning för hemtjänst utöver den som utgår från kommunen, med undantag för överenskomna tilläggstjänster som faktureras brukaren direkt av utföraren. Gåvor till utföraren/personal i form av pengar eller gåvor med realiserbart ekonomiskt värde är alltid otillbörliga. Affärer mellan brukare och personal ska inte äga rum med tanke på den enskildes beroendeställning.

3.21 Dokumentation

Utföraren **ska** tillse att dokumentationen sker i enlighet med bestämmelser i SoL och socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2014:5 Om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVM, LVU och LSS.

Utföraren **ska** ansvara för att föreliggande journalföring och dokumentation av vård och omsorg utförs och förvaras i enlighet med gällande författningar och myndighetsföreskrifter. Handlingar som rör enskilda **ska** förvaras på ett sådant sätt att endast den person som har legitim anledning att ta del av handlingarna för att fullgöra sina arbetsuppgifter kan få tillgång till dem.

Verksamhetsansvarig hos utföraren **ska** var tredje månad skriva en sammanfattning av viktiga händelser i dokumentationen av insatser enligt SoL. Sammanfattningen **ska** finnas tillgänglig i Procapita för att kunna läsas av bland annat kommunens nattpatrull.

I det fall utförarens uppdrag upphör och uppdraget övergår till ny utförare **ska** handlingarna överlämnas till denne på så sätt som vård- och omsorgsnämnden beslutar.

När ett ärende upphör **ska** all dokumentation sändas till biståndshandläggare eftersom det är kommunen som äger all dokumentation om brukaren och ansvarar för arkivering av handlingar.

Dokumentation är ett viktigt verktyg för informationsutbyte inom och mellan olika yrkesgrupper för att garantera god och säker vård. Verksamhetsansvarig **ska** se till att rutiner finns för informationsutbytet i verksamheten.

3.22 Lex Sarah

Utföraren **ska** tillse att all personal känner till skyldigheten att enligt 14 kap 2 § SoL och socialstyrelsens föreskrifter; SOSFS 2011:5, anmäla missförhållanden i omsorger om äldre eller funktionshindrade. Rutiner ska finnas för utbildning, rapportering, utredning och anmälan enligt Lex Sarah. Utföraren ska skriftligen delge vård- och omsorgsnämnden rapport, utredning anmälan av händelsen. Ett allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande som anmäls till tillsynsmyndigheten ska snarast anmälas till vård- och omsorgsnämnden.

Utförare ska årligen i januari sammanställa inkomna Lex Sarah rapporter till beställaren.

3.23 Genomförandeplan

Utöver krav på dokumentation enligt föregående stycke ställer beställaren särskilda krav på utformning av genomförandeplan. Utifrån biståndsbeslutet **ska** utföraren utforma en genomförandeplan inom tio dagar och lämna denna till biståndshandläggaren för kännedom. Planen **ska** beskriva hur insatserna praktiskt ska genomföras och **ska** uppfylla krav i gällande författningar. Den enskilde och/eller dennes företrädare **ska** vara delaktig i utformningen av planen. Planen **ska** följas upp löpande och revideras då omständigheterna förändras eller minst två ggr/år.

3.24 Kontaktpersonal

Varje brukare **ska** ha en kontaktpersonal. Det **ska** finnas möjlighet för brukare att kunna byta kontaktpersonal. Kontaktpersonalens roll och uppgifter beskrivs i vård- och omsorgsförvaltningens instruktion vilken **ska** följas av utföraren (bilaga 9).

3.25 Förändring av omsorgsbehov

Utföraren **ska** omgående kontakta ansvarig biståndshandläggare i kommunen om brukarens omsorgsbehov förändras i sådan grad att biståndsbeslutet behöver omprövas.

Förändringar av brukarens behov **ska** framgå av utförarens dokumentation. Utföraren ska omedelbart meddela biståndshandläggaren om brukaren inte har behov av eller önskar beviljad insats.

Utföraren **ska** omgående, samma dag eller nästkommande arbetsdag, meddela ansvarig biståndshandläggare i kommunen om en brukare avlidit eller tagits in på sjukhus. När en brukare är utskrivningsklar från sjukhus och biståndsbedömningen är klar **ska** utföraren tillse att brukare kan återvända till sin bostad och få den omsorg som brukaren behöver. Utföraren får inte fördröja hemtagning av utskrivningsklar brukare.

Då utföraren anser att det krävs dubbelbemanning pga. ökad fysisk vårdtyngd kontakter utföraren beställaren (biståndshandläggare) som kontakter arbetsterapeut/fysioterapeut som

gör en bedömning av behovet. Ersättning till utförare för dubbelbemanning utgår endast när det finns en bedömning av arbetsterapeut/fysioterapeut.

3.26 Misstanke om att något har hänt

Vid misstanke om att något har hänt hos brukaren eller att brukaren inte öppnar **ska** personalen agera i samråd med sin arbetsledare och om möjligt biståndshandläggare. Utföraren ansvarar för att dokumentera i Procapita varför insatsen inte genomförts samt vilka åtgärder som åtogs. Rutiner **ska** finnas och vara kända av personalen.

3.27 Hålla överenskomna tider

Överenskomna tider ska hållas.

3.28 Individuell uppföljning

Utföraren **ska** vara behjälplig vid individuella uppföljningar och underlätta kvalitetsgranskning i enskilda ärenden. Individuell uppföljning sker av biståndshandläggaren med olika tidsintervaller. Medicinskt ansvarig sköterska (MAS) har därutöver rätt att när som helst granska kvalitén och säkerheten hos utföraren.

3.29 Särskilda kvalitetskrav - omvårdnadsinsatser

Nedanstående kvalitetskrav **ska**, utöver vad som angivits ovan, uppfyllas av utförare som ämnar att utifrån biståndsbeslut utföra omvårdnadsinsatser hos brukare i Åmåls kommun.

3.29.1 Akuta behov

Utföraren **ska** utöver biståndsbedömda insatser tillgodose tillfälliga akuta insatser som inte omfattas av biståndsbeslutet eller i väntan på ett sådant. Utföraren **ska** samma dag eller nästkommande arbetsdag kontakta kommunens biståndshandläggare för godkännande och förnyad utredning om brukarens behov.

3.29.2 Hygienrutiner

Utföraren **ska** se till att personalen får erforderlig utbildning om betydelsen av god vårdhygien i enlighet med vad som anges SOSFS 2015:10 Basal hygien i vård och omsorg. Utföraren **ska** också ha rutiner för att säkra och följa upp hygien i samband med insatser hos brukaren.

3.29.3 Kompetens och erfarenhet hos utföraren samt verksamhetsansvarig/chef

Utföraren **ska** vara väl insatt i styrdokument och den lagstiftning som gäller verksamheten. Leverantören **ska** i egenskap av arbetsgivare anställa och ansvara för personalen med beaktande av gällande lagar och föreskrifter.

Anlitar utförare underleverantörer **ska** utföraren av denne avkräva samma utfästelse.

Verksamhetsansvarig/chef ska ha för uppdraget relevant högskoleutbildning samt minst två års dokumenterad erfarenhet av arbetsledande ställning inom vård- och omsorg. Namngiven ansvarig för hälso- och sjukvården ska utses.

Administrativa kunskaper så som datavana är nödvändiga kunskaper som den verksamhetsansvarig/chef **ska** ha. Utsedd person **ska** rapporteras till beställaren. Ansvarig chef för verksamheten ska ha sådan kompetens och kunskap inom området att denne kan fungera som handledare för personalen. Detta gäller oavsett om extern handledning erbjuds medarbetarna. Närmast arbetsledare ska kunna fungera som handledare i vardagen och komplettera eventuell extern handledning.

3.29.4 Kompetens och erfarenhet hos omvårdnadspersonal

Utföraren är skyldig att vidta åtgärder så att inte lag eller kollektivavtal för arbetet åsidosätts. Om extern utförare inte tecknat svenskt kollektivavtal **ska** ändå motsvarande villkor gälla för utförarens anställda.

Utföraren **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 och med biståndsbeslut som grund. Den personal som ska utföra arbetsuppgifterna **ska** ha lägst gymnasial omvårdnadsutbildning och/eller erfarenhet från arbetsområdet. Dock finns krav på att den totala personalstyrkan (timvikarier medräknade) ska bestå av ca 70 % adekvat utbildad personal. Schemaläggning för personalen ska bygga på i huvudsak fasta anställningar och inte på vikarier (verksamheten får dock anlita vikarier när behov finns). Personalkontinuitet ses som viktig för verksamheten.

Det **ska** vara utförarens strävan att höja andelen personal med formell utbildning och utföraren **ska** årligen i sin verksamhetsplan redogöra för vad denne planerar att göra för att stimulera de anställdas kompetensnivå.

Personalen **ska** ha de kunskaper i svenska språket som krävs för att emot instruktioner, samtala med brukarna, dokumentera och läsa och förstå annans dokumentation samt utföra delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter.

Utföraren **ska** aktivt arbeta med fortbildning av personalen om äldre- och funktionsnedsattas förutsättningar för ett självständigt liv och personalens attityder i omsorgen.

Vid nyanställning **ska** en utarbetad rutin för introduktion finnas. Särskilt vikt **ska** läggas vid att introducera personalen i den gemensamma värdegrunden, synpunktshantering, sekretesskyldighet, lokala värdighetsgarantier, interna rutiner, avvikelshantering, lex Sarah och lex Maria.

3.30 Särskilda kvalitetskrav – serviceinsatser

Nedanstående kvalitetskrav **ska**, utöver vad som angivits under övergripande kvalitetskrav, uppfyllas av utförare som ämnar att utifrån biståndsbeslut utföra servicesinsatser hos brukare i Åmåls kommun.

Beslut om serviceinsats är ett biståndsbeslut enligt Socialtjänstlagen. Insatser **ska** utföras i enlighet med beställningen från biståndshandläggaren. Insatserna **ska** också registreras samt dokumenteras på av kommunen anvisat sätt.

Serviceinsatserna **ska** utföras på ett sådant sätt att de uppfyller krav om god yrkesmässig utövning.

3.30.1 Kompetens hos utföraren och verksamhetsansvarig/chef

Utföraren är skyldig att vidta åtgärder så att inte lag eller kollektivavtal för arbetet åsidosätts. Om extern utförare inte tecknat svenskt kollektivavtal **ska** ändå motsvarande villkor gälla för utförarens anställda.

Ansvarig chef för verksamheten **ska** ha sådan kompetens och kunskap inom området att denne kan fungera som handledare för personalen. Detta gäller oavsett om extern handledning erbjuds medarbetarna. Närmast arbetsledare ska kunna fungera som handledare i vardagen och komplettera eventuell extern handledning.

Verksamhetsansvarig/chef **ska** ha goda fackkunskaper inom området samt ha erfarenhet av arbetsledning. Verksamhetsansvarig **ska** också ha de administrativa kunskaper som krävs för att genomföra uppdraget inklusive datakunskap.

3.30.2 Kompetens och erfarenhet hos personal

Personalen **ska** ha yrkeserfarenhet inom området. Nyanställd personal **ska** få introduktion i arbetet, gemensam värdegrund, sekretess, lokala värdighetsgarantier, interna rutiner, avvikelserapportering lex Sarah, synpunktshanteringen. Personalen **ska** kunna förstå samt göra sig förstådd med det svenska språket. Personalen **ska** kontinuerligt beredas möjlighet till fortbildning i syfte att följa med i utvecklingen på området. Personalkontinuitet ses som viktig för verksamheten.

4 Kommersiella villkor

4.1 Kontraktet

4.1.1 Kontraktstid

Kontraktet gäller under ett år från kontraktets undertecknande.

Utförare som avser avveckla verksamheten **ska** meddela beställaren detta minst tre månader före verksamhetens upphörande. Kontrakt upphör automatiskt, om utförare inte har några brukare efter 12 månaders kontraktstid.

För övrig information se stycke 2.5

4.1.2 Överlåtelse av kontrakt

Kontrakt får inte överlåtas på annan fysisk person eller juridisk person utan beställarens skriftliga medgivande.

4.1.3 Handlingarnas inbördes rangordning

Kontraktshandlingarna kompletterar varandra. Om kontraktshandlingarna skulle visa sig motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat, sinsemellan i följande ordning:

- 1) Skriftliga ändringar och tillägg till kontrakt
- 2) Kontrakt
- 3) Eventuella kompletteringar/ändringar till förfrågningsunderlaget
- 4) Förfrågningsunderlaget
- 5) Anbud

4.1.4 Ändringar och tillägg

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

4.1.5 Grund för anmärkning och hävning av kontrakt

Om utföraren inte fullgör sina åtaganden enligt kontrakt eller på annat sätt missköter sitt uppdrag äger kommunen rätt att häva kontraktet. Innan hävning görs tillskrivs utföraren en anmärkning om att vidta åtgärder inom 30 dagar. Om åtgärder inte vidtas i enlighet med anmärkningen inom den angivna tiden har kommunen rätt att säga upp kontraktet. Uppsägningstiden är två månader.

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 kap. 1, 2 §§ LOV

Befinner sig vara i sådant obestånd att utföraren inte kan fullgöra sina åtaganden

Saknar fungerande rutiner för kvalitetssäkring, avvikelshantering eller inte tillämpar synpunktshanteringsystem.

Allvarliga anmälningar enligt lex Sarah eller lex Maria.

Fått allvarlig kritik riktat mot verksamheten av tillsynsmyndighet.

Inte följer gällande lagar och föreskrifter från Socialstyrelsen.

Om de kontrakterade tjänsterna inte uppfyller kontrakterade villkor betraktas det som ett kontraktsbrott.

Om kontraktet hävs är utföraren ersättningsskyldig för den skada som hävningen förorsakat. Besked om hävning ska meddelas skriftligen.

4.1.6 Förändring av villkor

Beställaren förbehåller sig rätten att utveckla/ändra förutsättningarna över tid. Ändrat innehåll i förfrågningsunderlaget innebär att nya kontrakt upprättas för alla utförare, oberoende av kontraktstid.

Om eventuella ändringar i förfrågningsunderlaget eller ersättning leder till att utförare inte kan acceptera de nya villkoren upphör kontraktet efter tre månader från den tidpunkt då detta meddelades beställaren.

Beställare och utförare ska löpande hålla varandra informerade om förhållanden som i något avseende kan påverka vad som kontrakterats.

4.1.7 Upphörande av valfrihetssystem

Om beställaren fattar beslut om att inte längre ha valfrihetssystem i hemtjänsten upphör kontraktet att gälla efter sex månader. Ersättning lämnas inte till utföraren för kontrakt som upphör gälla i förtid.

4.1.8 Tvist

Tvist **ska** i första hand lösas genom förhandling mellan parterna. I annat fall **ska** tvist mellan beställare och utförare med anledning av ingånget kontrakt avgöras av svensk allmän domstol (tingsrätt, hovrätt, högsta domstolen).

4.2 Ansvar

4.2.1 Skadeståndsskyldighet

Beställaren har rätt till ersättning för skada beställaren har 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. Beställaren har även rätt till ersättning för eventuellt skadestånd som givits till tredje man för skada som orsakats av utföraren eller dennes personal.

4.2.2 Force Majeure

Om part på grund av myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, bojkott, blockad eller annan omständighet som denne inte kan råda över är förhindrad att fullgöra sina åtaganden enligt detta kontrakt **ska** företaget i nödvändig omfattning, vara befriad från detsamma. Föreligger ovannämnda omständigheter har beställaren rätt att så länge de består, själv utföra utförarens åtaganden. Ersättning till utförare reduceras i förhållande till vilken grad företaget 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.

4.2.3 Kris och beredskap

Utföraren **ska** vara insatt i lagen (2006:544) (455) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap. Utföraren **ska** utifrån sin verksamhet:

Göra en risk- och sårbarhetsanalys för verksamheten, så att säkerheten upprätthålls för brukarna. Utifrån risk- och sårbarhetsanalysen **ska** säkerhetsmål formuleras för verksamheten. Uppföra en skriftlig plan för hur man ska agera då en allvarlig händelse äger rum så som brand, längre el- eller vattenavbrott eller om personal eller brukare skadas allvarligt i bostaden. Denna plan **ska** vara känd av personalen. Utföraren **ska** också känna till vård och omsorgsförvaltningens ”Ledningsplan vid kris eller extraordinär händelse i fred” bilaga 10)

4.2.4 Brandskydd

Utföraren **ska** vara insatt i lagen 2003:778 ”om skydd mot olyckor” och **ska** bedriva systematiskt brandskyddsarbete i enlighet med vård- och omsorgsförvaltningens riktlinjer (bilaga 11).

4.3 Ekonomi

I denna del av förfrågningsunderlaget beskrivs de ekonomiska villkoren för uppdraget.

4.3.1 Ersättning

Ersättningen som utgår till utföraren **ska** täcka alla typer av kostnader så som personal, administration, kringtid, resor, lokaler (bilaga 12).

4.3.2 Rapportering av tid

Utförare får ersättning i enlighet med den biståndsbedömda beviljade tiden. Utförare **ska** månatligen inkomma med ett, av brukare signerat, för varje brukare sammanräknat debiteringsunderlag som anger utförd tid (enligt mall på vård- och omsorgsförvaltningens webbplats). Den utförda tiden stäms av mot den beviljade tiden. Vid stora avvikelser mellan beviljad och utförd tid kommer utförare att kontaktas för att redogöra för orsakerna till detta. Debiteringsunderlaget **ska** vara avgiftshandläggarna tillhanda senast fem dagar efter månads slut för att räknas som giltiga.

Stickprov av graden av utförd tid hos utföraren kan också komma att göras av beställaren.

4.3.3 Ersättning för akuttid och oplanerad frånvaro

Ersättning för utförd tid i samband med akuta omvårdnadsinsatser utbetalas i enlighet med vad som rapporteras till förvaltningen på debiteringsunderlaget, under förutsättning att kontakt tagits med biståndshandläggare.

Vid sjukhusvistelse eller dödsfall ersätts utföraren för den beviljade tiden i maximalt 7 dagar. Detta **ska** rapporteras till beställaren på debiteringsunderlaget.

Brukaren ska anmäla utföraren senast två dagar innan planerad frånvaro, om så görs ersätts inte utföraren för den uteblivna tiden. Om brukaren däremot glömt att meddela sin frånvaro, inte är hemma eller inte öppnar utgår ersättning för den beviljade tiden. Särskild anteckning **ska** av utföraren då göras om detta i debiteringsunderlaget.

4.3.4 Betalningsvillkor

Kommunen har betalningsvillkor om 30 dagar efter godkänd faktura. Dröjsmålsränta betalas enligt räntelagen.

4.3.5 Fakturering

Ersättningen betalas ut till utföraren en månad i efterskott. Fakturan **ska** vara en sammanräkning av samtliga brukares beviljade tid för respektive typ av insats. Fakturan **ska** finnas tillhanda på nedanstående faktureringsadress senast fem dagar efter månadsslut för räknings gällande. Åmåls kommun tillämpar elektronisk fakturahantering. Fakturan ska därför innehålla och vara utformad på av beställaren anvisat sätt.

Fakturan ska skickas till följande adress:

Åmåls kommun
FE 261
838 80 FRÖSÖN

På fakturan **ska** också anges:

Referenskod (beställare): Erhålles efter kontraktsskrivandet.

Referenskoden måste anges för att fakturan ska kunna betalas i tid.

4.3.6 Avgift från brukare

Avgifter för vård från brukare uttas av och tillfaller beställaren. Den månatliga faktureringen till brukare stäms av mot rapport från utförare. Inga avgifter eller kostnader för biståndsbedömda insatser får av utföraren uttas av brukaren.

4.3.7 Introduktion

Nya godkända utförare får inledningsvis en 1/2 dags introduktion av Åmåls kommun, en representant från utföraren är skyldig att delta i introduktionen som berör bland annat, Socialtjänstlagen, Offentlighets och sekretesslagen, och annan lagstiftning inom verksamhetsområdet. Kommunen kommer därefter kalla till samverkansmöten för genomgång en gång per år då representanter från utföraren ska medverka. Ersättning utgår inte för detta.

4.3.8 Ansvariga i verksamheten

Utförare ska ha en namngiven ansvarig chef för verksamheten samt en uttalad ersättare. Chefen och dennes ersättare ska vara kontaktperson till kommunen, vara nåbar och lätt tillgänglig.